

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.



OPĆI UVJETI poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane

Studenj, 2025.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Sadržaj

1. Uvodne odredbe	5
2. Pojemna određenja	5
Opći pojmovi	5
SEPA pojmovi	11
3. Prethodne informacije.....	12
4. Vrste računa za plaćanje	13
5. Uvjeti i postupak otvaranja računa za plaćanje	13
6. Otvaranje računa na ime maloljetne osobe i punoljetne osobe pod skrbništvom	14
7. Punomoći	15
8. Vođenje računa i raspolaganje sredstvima na računu.....	16
Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu.....	17
9. Raspolaganje novčanim sredstvima na računu maloljetnog djeteta i osobe pod skrbništvom	18
10. Dopušteno prekoračenje	18
11. Nedopušteno prekoračenje po računu	20
12. Izdavanje i popunjavanje naloga za plaćanje	20
13. Suglasnost (autorizacija) za platnu transakciju	21
14. Usluga provjere primatelja plaćanja - Verification of Payee (VoP)	22
15. Izvršavanje platne transakcije.....	23
Redovni kreditni transfer.....	23
SEPA instant kreditni transfer	24
Limit za provođenje instant kreditnog transfera	25
16. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje.....	25
17. Opoziv naloga za plaćanje.....	25
18. Raspolaganje novčanim sredstvima na računu	27
19. Ovrha na novčanim sredstvima na računu i blokade računa	27
Ovrha na novčanim sredstvima na računu	27
Blokade računa	28
Nasljeđivanje novčanih sredstava	28
20. Terećenje računa po mjenici i ugovornoj ovlasti.....	28
Naplata mjenica	28
Terećenje svih računa Klijenta otvorenih kod Banke	29
21. Dodatne platne usluge	29
Trajni nalog	30
Debitna kartica - Visa kartica.....	31

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Izdavanje Visa kartice i PIN-a	31
Korištenje kartice.....	32
3D Secure usluga.....	35
Beskontaktna funkcionalnost.....	36
Naplata platnih transakcija iniciranih Visa karticom	36
Informacija o postotnoj marži odnosno ukupnoj naknadi za preračunavanje valuta....	37
Ograničenje korištenja Visa kartice.....	38
Gubitak i krađa Visa kartice	39
Promjena osobnih podataka i oštećenje Kartice	40
Reklamacije platnih transakcija učinjenih karticom.....	40
On-line bankarstvo (usluga CROBA digital)	41
Paket besplatnih usluga	42
Otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga	42
Odbijanje zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga	43
Prestanak okolnosti računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga	43
22. SEPA izravna terećenja	44
Suglasnost.....	44
Provođenje naloga SEPA izravnog terećenja (SDD nalog).....	44
Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja (Refusal)	45
Povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu (Refund)	45
Pribavljanje kopije Suglasnosti.....	46
Obavješćavanje	46
Posebni uvjeti izvršenja	47
Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja	47
Bijela lista	47
Crna lista	48
Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja	48
23. Naknade, troškovi, kamate i tečaj.....	48
24. Prebacivanje računa.....	49
CROATIA BANKA d.d. kao banka primatelj – nova banka	50
CROATIA BANKA d.d. kao banka prenositelj – stara banka.....	51
25. Olakšavanje prekograničnog otvaranja računa za plaćanje.....	51
26. Obavješćavanje o stanju i promjenama po računu.....	52
27. Gubitak, krađa, nestanak, uništenje i zloupotreba dokumenata, identifikacijskog broja i uređaja za raspolaganje sredstvima na računu.....	52

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

28. Prigovor.....	53
Reklamacija (prigovor) o neautoriziranoj platnoj transakciji.....	53
Reklamacija (prigovor) o autoriziranoj platnoj transakciji	53
29. Odgovornost banke za neautorizirane i autorizirane platne transakcije.....	54
30. Osiguranje novčanih sredstava	55
31. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija	55
32. Izmjena, otkaz, raskid ugovora i zatvaranje računa	55
Izmjena Ugovora.....	55
Otkaz i raskid ugovora	56
Zatvaranje računa	58
33. Pritužba Hrvatskoj narodnoj banci i mirno rješavanje sporova	58
34. Brošura europske komisije o pravima potrošača iz direktive (eu) 2015/2366	59
35. Završne odredbe.....	59

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

1. Uvodne odredbe

Članak 1.

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) jest CROATIA BANKA d.d., Ulica Roberta Frangeša - Mihanovića 9, 10110 Zagreb, Republika Hrvatska (u daljnjem tekstu: Banka), web stranica: <http://www.croatiabanka.hr> (dalje: Internetska stranica), SWIFT (BIC) oznaka: CROAHR2X, OIB 32247795989, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem 080007370. Nadležno tijelo za superviziju poslovanja Banke jest Hrvatska narodna banka.

Općim uvjetima uređuju se prava i obveze Banke i fizičkih osoba, potrošača te njihovih zastupnika i punomoćnika u poslovanju po transakcijskim računima (tekućim i žiro računima), ostalim računima za plaćanje, obavljanje platnih usluga i dodatnih usluga.

Općim uvjetima uređuje se platni promet u domaćim i u stranim sredstvima plaćanja za potrošače (građane), koji su rezidenti i nerezidenti sukladno posebnim propisima.

Ovi Opći uvjeti sastavni su dio ugovora o transakcijskim računima i drugim računima za plaćanje te ugovora koji Banka i Klijent zaključe za platne i dodatne usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta. U odnosu na ugovore koje su Banka i potrošač zaključili prije donošenja ovih Općih uvjeta, te ako ti ugovori sadrže odredbe koje su u suprotnosti s važećim Zakonom o platnom prometu i podzakonskim propisima, na iste ugovore primjenjuju se odredbe važećeg Zakona o platnom prometu i podzakonskih propisa. Ovi Opći uvjeti su posebni opći uvjeti u odnosu na Opće uvjete poslovanja Banke s fizičkim osobama i primjenjuju se prije istih. Pored navedenog ovi Opći uvjeti primjenjuju se i u slučaju kada se s računa koji Klijent ima otvoren u Banci za oročeni depozit obavlja platna transakcija, odnosno kada Banka po toj vrsti računa pruža Klijentu i s njim povezanim osobama (zakonski zastupnik, skrbnik, punomoćnik) platnu uslugu i/ili dodatnu platnu uslugu.

U poslovima Banke i potrošača koji su predmet ovih Općih uvjeta upotrebljava se hrvatski jezik, osim ako nije drugačije ugovoreno. Banka posluje kao kreditna institucija koja je dobila odobrenje za rad od Hrvatske narodne banke, koja obavlja i nadzor poslovanja Banke u obavljanju platnih i drugih usluga.

Kontakt podaci Banke su:

- e-mail adresa: info@croatiabanka.hr,
- pošta: CROATIA BANKA d.d., Ulica Roberta Frangeša - Mihanovića 9, 10110 Zagreb, Republika Hrvatska,
- Besplatni Info - Telefon: 0800 57 57.

2. Pojmovna određenja

Opći pojmovi

Članak 2.

Pojmovi koji se upotrebljavaju u ovim Općim uvjetima, imaju sljedeće značenje:

3D usluga sigurnog plaćanja - Visa Secure usluga (3D Secure usluga) je usluga kartične kuće Visa bazirana i razvijena na 3D Secure modelu, globalnom standardu za provjeru autentičnosti kupaca. Usluga je namijenjena za sigurno plaćanje roba i/ili usluga na Internet prodajnim mjestima koja podržavaju plaćanje 3D standardom. Navedena usluga je sastavni dio funkcionalnosti Kartice.

Akti Banke – dokumenti i odluke što ih prema propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su u komercijalnim centrima i poslovnica i na Internet stranicama Banke dostupni

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

potrošačima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Korisnika i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i same Banke.

Autentifikacija platne transakcije je postupak kojim Banka provjerava identitet korisnika platnih usluga ili valjanost korištenja određenog platnog instrumenta uključujući provjeru njegovih personaliziranih sigurnosnih obilježja. Ako autentifikacija obuhvaća uporabu dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo klijent zna), posjedovanja (nešto što samo klijent posjeduje) i svojstvenosti (nešto što klijent jest) koji su međusobno neovisni, radi se o pouzdanoj autentifikaciji.

Autorizacija je suglasnost Korisnika za izvršenje platne transakcije ili za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Banka je CROATIA BANKA d.d., Zagreb (Grad Zagreb), Ulica Roberta Frangeša - Mihanovića 9, SWIFT adresa Banke (BIC) je CROAHR2X, IBAN: HR0324850031000009027, upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080007370, OIB: 32247795989, Internet adresa: <http://www.croatiabanka.hr>, izdavatelj ovih Općih uvjeta i pružatelj platnih usluga.

Bankomat je samoposlužni uređaj za isplatu gotovine.

BIC (Business Identifier Code) je jedinstveni međunarodni poslovni identifikator Banke.

Broj Kartice je broj od 16 znamenaka naveden na Kartici kojim se identificiraju transakcije nastale korištenjem Kartice.

CRS ili Common Reporting Standard je propis Direktive vijeća Europske unije i OECD (Organizacija za ekonomsku suradnju i razvoj engl. Organisation for Economic Cooperation and Development) koji propisuje prikupljanje, analizu i razmjenu podataka u području oporezivanja za sve države članice EU ili druge jurisdikcije za koje su financijske institucije temeljem Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza dužne dostavljati podatke.

Datum izvršenja je datum terećenja transakcijskog računa platitelja.

Datum valute jest referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koje se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja).

Debitna kartica-platna kartica, u tekstu ovih Općih uvjeta je platni instrument koji omogućuje njezinom imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja ili na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotovog novca sa svog računa i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju, a koji omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru shema kartičnih kuća (npr. Visa kartica tekućeg računa).

Dinamička konverzija valuta (Dynamic currency conversion – DCC) - usluga kod koje, prilikom isplate gotovine ili plaćanja robe ili usluge na prihvatnim mjestima u inozemstvu, Korisnik kartice može, ukoliko mu je navedeno ponuđeno na ekranu uređaja, odabrati iznos terećenja u domicilnoj valuti. Primjenjivi tečaj za dinamičku konverziju valute i eventualna naknada za uslugu prikazani su na ekranu uređaja te potvrdi o transakciji.

Distributivni kanali podrazumijevaju sve načine i sredstva putem kojih je moguć pristup, ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke, kao što su: poslovnica i komercijalni centar (dalje: poslovnica) Banke, internetska stranica Banke, Internet bankarstvo, mobilno bankarstvo i ostalo što Banka omogući kao distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu.

Dnevni limit je maksimalni dnevno dozvoljeni iznos isplate gotovine po Kartici i maksimalno dnevno dozvoljeni iznos plaćanja na prodajnom mjestu po Kartici.

Dopušteno prekoračenje je iznos sredstava koji Banka stavlja na raspolaganje potrošaču na temelju ugovora o tekućem računu, iznad iznosa novčanih sredstava koje Klijent ima na računu.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Država članica jest država članica Europske unije te država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

EFT-POS (Electronic Fund Transfer/Point of Sale) je uređaj preko kojeg se obavlja bezgotovinsko plaćanje roba i/ili usluga, odnosno isplata gotovine elektronskim putem.

EuroNKSInst platni sustav – sustav za izvršenje platnih transakcija u eurima između platitelja i primatelja plaćanja u gotovo stvarnom vremenu.

Europski gospodarski prostor obuhvaća sve države članice Europske unije Island, Lihtenštajn, Norvešku.

FATCA ili Foreign Account Tax Compliance Act je zakon Sjedinjenih Američkih Država (u daljnjem tekstu: SAD) o izvršenju poreznih obveza s obzirom na račune SAD subjekata u stranim financijskim institucijama s ciljem unapređenja porezne discipline i smanjenja porezne evazije u SAD. Svojim odredbama FATCA nameće obvezu detekcije, praćenja i dostave podataka o SAD klijentima/subjektima i njihovim računima u Banci - Poreznoj upravi Republike Hrvatske, koja iste dostavlja američkoj Poreznoj upravi (engl. U.S. Internal Revenue Service, u daljnjem tekstu: IRS).

IBAN (International Bank Account Number) ili međunarodni broj bankovnog računa je broj transakcijskog računa otvoren prema međunarodnoj normi ISO 13616. IBAN je jedinstvena identifikacijska oznaka računa klijenta koji Banka daje svojim klijentima.

Internetsko prodajno mjesto je prodajno mjesto koje omogućuje prodaju robe i/ili usluga na internetu, a prihvaća karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja bez fizičke prisutnosti Kartice i Korisnika.

Isplatno prodajno mjesto – prodajno mjesto Primatelja plaćanja koje prislanjanjem i/ili provlačenjem evidentira prihvaćanje transakcija isplate gotovog novca iniciranih Karticama.

Instant kreditni transfer – (instant plaćanje) izvršava se u vrlo kratkom (gotovo realnom) vremenu te u skladu s pravilima SCTInst sheme i ima sljedeća obilježja:

- banka platitelja i banka primatelja sudionice su SCTInst sheme,
- usluga je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana tjedno i sve kalendarske dane u godini,
- izvršenje platne transakcije i raspoloživost sredstava primatelju provodi se u ciljanom vremenu od 10 sekundi od evidentiranja Time stampa,
- odnosi se na nacionalni kreditni transfer u eurima i na kreditni transfer u inozemstvo u eurima u države jedinstvenog područja plaćanja SEPA navedene u SCTInst shemi.

Izravno terećenje jest platna usluga za terećenje platiteljevog računa za plaćanje, pri čemu je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti/naloga platitelja dane Banci, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

Jedinstvena identifikacijska oznaka jest kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji (npr. broj računa, IBAN).

Jednokratna zaporka je šesteroznamenasti kod s vremenski ograničenim trajanjem dostavljen SMS porukom na broj mobilnog uređaja Korisnika koji je evidentiran u Banci, a služi za jednokratnu identifikaciju Korisnika u svrhu autentifikacije transakcija na Internet prodajnim mjestima.

Kartična platna shema je skup funkcija, procedura, postupaka, pravila i uređaja koji imatelju platne kartice omogućuju izvršenje platne transakcije i/ili podizanje gotovog novca kod pružatelja platnih usluga.

Klijent je za potrebe ovih Općih uvjeta potrošač, odnosno građanin koji stupi u poslovni odnos s Bankom potpisivanjem pristupnice i/ili okvirnog ugovora i/ili drugog ugovora, odnosno drugog

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

dokumenta kod Banke kojim koristi platne usluge, odnosno druge usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Kontakt adresa – adresa koju je Klijent dostavio Banci kao primarnu adresu za dostavu svih dopisa / obavijesti / izvještaja / reklamnih materijala (uključujući i one koji utječu na prava i obveze iz ugovornog odnosa Klijenta s Bankom). Ako Klijent nije Banci naveo kontakt adresu, Banka će navedenu dokumentaciju dostavljati na adresu prebivališta koju je Klijent dostavio Banci.

Korisnik platnih usluga/korisnik je fizička osoba potrošač koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja, primatelja plaćanja ili istodobno u oba svojstva.

Kreditni transfer je usluga nacionalne, prekogranične ili međunarodne platne transakcije kojom se račun za plaćanje primatelja plaćanja odobrava za platnu transakciju ili za niz platnih transakcija terećenja platiteljeva računa za plaćanje od strane pružatelja platnih usluga kod kojeg se vodi platiteljev račun za plaćanje, na osnovi naloga za plaćanje koji zadaje platitelj.

Kreditni transfer nacionalni u eurima je usluga kojom Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u eurima.

Kreditni transfer nacionalni u valuti različitoj od eura je usluga kojom Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, u valuti različitoj od eura.

Kreditni transfer u inozemstvo u eurima je usluga kojom Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u eurima.

Kreditni transfer u inozemstvo u valuti različitoj od eura je usluga kojom Banka u skladu s instrukcijom potrošača prenosi novčana sredstva s računa potrošača na drugi račun, izvan Republike Hrvatske u valuti različitoj od eura.

Međunarodna platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države.

Nacionalna platna transakcija jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platiteljev pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj. Banka izvršava nacionalne platne transakcije u eurima sukladno nacionalnim pravilima i pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima.

Nalog za plaćanje jest instrukcija koju platitelj ili primatelj plaćanja podnosi svojem pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

Nedopušteno prekoračenje je iznos sredstava koji Klijent koristi iznad iznosa raspoloživih sredstava na računu.

Nerezidentima se prema Zakonu o deviznom poslovanju smatraju sve druge fizičke osobe (građani) koje nisu naprijed navedene da su rezidenti.

Novčana sredstva jesu novčanice i kovani novac, elektronički novac u smislu zakona kojim se uređuje poslovanje institucija za elektronički novac te novčana potraživanja prema pružatelju platnih usluga (knjižni novac).

Okvirni ugovor, ugovor je za potrebe ovih Općih uvjeta svaki ugovor koji Banka i potrošač zaključuje za tekući račun, žiro račun, za drugu vrstu računa na kojem se vode novčana sredstva po viđenju, ugovor za obavljanje platnih i dodatnih usluga, kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Paket besplatnih usluga je je paket usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja i koji ima obilježja iz poglavlja IV.a Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (NN 105/2025).

Personalizirane sigurnosne vjerodajnice su podaci na Kartici i podaci pridruženi Kartici koji njenom izdavatelju služe za identifikaciju osobe koju je izdavatelj ovlastio za korištenje Kartice. Koriste se pojedinačno ili povezano, a predstavljaju podatke: ime i prezime Korisnika, Broj kartice, troznamenasti kontrolni broj otisnut na Kartici, datum važenja Kartice, PIN, Tajni podatak te token/mToken lozinka.

PIN (Personal Identification Number) je osobni tajni identifikacijski broj Korisnika, kojeg mu dodjeljuje Banka, poznat isključivo Korisniku, a koji služi u svrhu njegove nedvojbene identifikacije kod transakcija na bankomatu ili EFT-POS terminalu koje uvjetuju identifikaciju PIN-om.

Platitelj je fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili, ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja zadaje nalog za plaćanje.

Platna transakcija jest polaganje, podizanje ili prienos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

Platni instrument jest svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje (npr. debitna kartica, Internet bankarstvo).

Politika obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. je temeljni akt koji utvrđuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava adekvatnu razinu zaštite osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ ili kraće - Općom Uredbom o zaštiti podataka te svim ostalim vezanim zakonskim propisima.

Potrošač (građanin) je fizička osoba koja u vezi poslova koji su predmet ovih Općih uvjeta djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Prekogranična platna transakcija je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice. Banka izvršava prekogranične platne transakcije u eurima sukladno pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima.

Prethodna obavijest je obavijest o iznosu i vremenskom redoslijedu naplate koju primatelj dostavlja platitelju prije datuma terećenja transakcijskog računa.

Primatelj plaćanja je fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

Pružatelj usluga informiranja o računu (engl. Account information service provider skr. AISP) je registrirani pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost informiranja o računu.

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (engl. Payment initiation service provider skr. PISP) je registrirani pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja.

Račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja je račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja, a vezan je uz paket besplatnih usluga iz poglavlja IV.a Zakona o

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (NN105/25).

Račun za plaćanje/račun obuhvaća transakcijske račune (tekući račun, žiro račun) i bilo koji drugi račun koji Banka vodi na ime jedne ili više osoba i koristi se za izvršavanje platnih transakcija, a koji glasi na eure i/ili strana sredstva plaćanja.

Radni dan jest dan na koji posluje platitelj pružatelj platnih usluga ili pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja kako bi se platna transakcija mogla izvršiti. Ako se primatelj i platitelj nalaze u istoj Banci onda se transakcija može izvršiti i u subotu. Radni dan za izvršenje instant kreditnih transfera su svi dani u tjednu neovisno je li neki od njih nedjelja, blagdan ili drugi, mjerodavnim propisom definirani neradni dan u Republici Hrvatskoj.

Raspoloživa sredstva na računu su: pozitivni saldo na računu uvećan za iznos dopuštenog prekoračenja, a umanjeno za rezervirana sredstva na računu.

Rezervirana sredstva na računu – iznos novčanih sredstava na računu Klijenta koji se rezervira, služi i za izvršenje instant kreditnog transfera u visini zadanog naloga za provedbu instant kreditnog transfera i iznosa naknade koja se u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima naplaćuje za izvršenje instant kreditnog transfera. U slučaju odbijanja provedbe instant kreditnog transfera rezervirana sredstva postaju raspoloživa za uporabu Klijentu.

Rezidenti - fizičke osobe (građani) su prema Zakonu o deviznom poslovanju: fizičke osobe s prebivalištem u Republici Hrvatskoj, fizičke osobe koje u Republici Hrvatskoj borave na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana, osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihovih obitelji i hrvatski državljani zaposleni u diplomatskim, konzularnim i drugim predstavništvima Republike Hrvatske u inozemstvu koja se financiraju iz proračuna i članovi njihovih obitelji.

SCTInst shema – jedinstveni skup pravila, praksa, standarda i provedbenih smjernica za izvršavanje instant kreditnih transfera u eurima. Odnosi se na jedinstveno područje plaćanja u eurima – SEPA (Single Euro Payments Area) i obuhvaća sve države članice i druge države koje su objavljene na internetskoj stranici www.sepa.hr, a na kojoj stranici su objavljena i pravila SCTInst sheme.

Tajni podatak je alfanumerički podatak od 6 znakova koji Banka uručuje odnosno dostavlja Korisniku, a koji služi za identifikaciju Korisnika u svrhu autorizacije transakcija na Internet prodajnim mjestima.

Terminski plan izvršavanja platnih transakcija je dokument u kojem je regulirano radno vrijeme Banke za obavljanje platnog prometa.

Time stamp – trenutak nakon kontrole ispravnosti zaprimljenog naloga i provjere pokrića na računu platitelja, a koji označuje vrijeme primitka naloga za plaćanje, odnosno početak tijeka ciljanog vremena od 10 sekundi za izvršenje platne transakcije instant kreditnog transfera. Ako je nalog instant kreditnog transfera ugovoren s datumom izvršenja određenim unaprijed, vrijeme primitka naloga za taj instant kreditni transfer smatra se navedeni ugovoreni datum izvršenja određen unaprijed od kojeg se računa vrijeme za izvršavanje tog instant kreditnog transfera.

Token/mToken lozinka (OTP – One Time Password) – vremenski ograničena jednokratna lozinka koju predstavlja niz brojeva koje generira token/mToken. Služi za verifikaciju identiteta Korisnika prilikom korištenja usluga internetskog/mobilnog bankarstva Banke ili autorizacije platnih transakcija karticom prilikom kupovine na Internet prodajnim mjestima.

Trajni nalog jest ugovor o platnim uslugama kojim se uređuje buduće izvršenje jedne ili niza platnih transakcija po nalogu koji Klijent daje Banci da tereti njegov račun u korist određenog primatelja plaćanja.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Transakcijski račun je tekući račun i žiro račun.

Treća država jest svaka država koja nije država članica.

Trošak povrata uključuje kamatu i naknadu koju obračunava banka platitelja.

Usluga CROBA digital - usluga digitalnog (On-line bankarstva) kojom Banka omogućuje potrošaču korištenje usluga povezanih s računom za plaćanje putem interneta i/ili mobilne aplikacije Banke, a koja omogućuje pregled stanja računa, pregled prometa po računima, usluge domaćeg platnog prometa, pregled tečajne liste, upravljanje limitima te druge funkcionalnosti koje Banka učini dostupnim putem usluge CROBA digital.

Usluga informiranja o računu je online elektronička usluga kojom se vlasniku računa, putem pružatelja usluge informiranja o računu, pružaju informacije o jednom ili više računa koje ima kod Banke ili kod jednog ili više drugih pružatelja platnih usluga.

Usluga iniciranja plaćanja je online elektronička usluga kojom korisnik platnih usluga zadaje nalog za plaćanje na teret svojega računa, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja

Usluga prebacivanja je usluga koja se obavlja temeljem punomoći potrošača, a obuhvaća prijenos pozitivnog salda ili njegovog dijela sa računa u Banci na račun za plaćanje u drugoj Banci u RH ili iz druge Banke u RH na račun u Banci uz prijenos informacija o svim ili određenim trajnim naložima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje, a uz zatvaranje ili bez zatvaranja dosadašnjeg računa za plaćanje, sve sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

- Kada se prijenos obavlja sa računa u Banci, Banka sudjeluje u postupku prebacivanja kao prenositelj, a ako se prijenos obavlja s računa za plaćanje u drugoj banci na račun u Banci, Banka sudjeluje u postupku prebacivanja kao primatelj.

Usluga provjere primatelja plaćanja - Verification of Payee (VoP) je usluga provjere primatelja plaćanja koja omogućuje da se prije izvršenja transakcije provjeri podudara li se uneseno ime i prezime/naziv primatelja s brojem bankovnog računa (IBAN) koji je naveden u nalogu za plaćanje.

Vlasnik računa je osoba na ime koje je otvoren transakcijski račun.

Zamjenska kartica je kartica koja se izdaje za Korisnika u zamjenu za isteklu, izgubljenu, ukradenu, oštećenu karticu ili zbog promjene osobnih podataka.

SEPA pojmovi

Članak 3.

Identifikator suglasnosti je jedinstveni identifikator Suglasnosti kojeg dodjeljuje primatelj plaćanja radi jednoznačnog označavanja Suglasnosti.

Međubankovni radni dan je dan kada su banke otvorene za međubankovno poslovanje odnosno dan kada banka primatelja i banka platitelja posluju preko platnog sustava.

R-transakcija je platna transakcija koju banka ne može izvršiti ili koja ima za posljedicu iznimnu obradu, između ostalog, zbog nedostatka novčanih sredstava, opoziva, povrata, pogrešnog iznosa ili pogrešnog datuma, nedostatka Suglasnosti ili pogrešnog odnosno zatvorenog računa.

SDD suglasnost / Suglasnost je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje SDD naloga na teret transakcijskog računa platitelja.

SEPA (Single Euro Payments Area) je jedinstveno područje plaćanja u eurima odnosno područje u kojem pravne i fizičke osobe zadaju i primaju plaćanja u eurima, unutar Europskoga gospodarskog prostora, pod istim osnovnim uvjetima, s istim pravima i obvezama, neovisno o mjestu na kojem se nalaze i neovisno o tome je li riječ o nacionalnim ili prekograničnim plaćanjima,

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

SEPA izravno terećenje (eng. SEPA Direct Debit - SDD) je nacionalna ili prekogranična platna usluga u eurima za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovi Suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja.

SEPA kreditni transfer je platna usluga kojom banke i drugi pružatelji platnih usluga po standardiziranim pravilima i postupcima izvršavaju kreditne transfere u eurima između računa za plaćanje korisnika unutar SEPA područja. Nalog za plaćanje mora zadovoljavati karakteristike SEPA kreditnog transfera da bi bio izvršen kao SEPA kreditni transfer.

SEPA područje obuhvaća 40 država: sve članice Europske unije (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), države Europskog gospodarskog prostora (Island, Lihtenštajn, Norveška), Albaniju, Andoru, Crnu Goru, Moldovu, Monako, San Marino, Sjevernu Makedoniju, Švicarsku, Ujedinjeno Kraljevstvo, Vatikan.

Sudionik Osnovne SDD sheme je svaki pružatelj platnih usluga (PPU) koji je prema važećim propisima RH ovlašten pružati platnu uslugu izravnog terećenja. Banka je sudionik Osnovne SDD sheme.

3. Prethodne informacije

Članak 4.

Potrošač (građanin) ima pravo prije nego se obveže ponudom ili okvirnim ugovorom za korištenje usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta dobiti od Banke besplatnu informaciju o usluzi i nacrt ugovora s pripadajućim aktima Banke koji se na isti primjenjuju na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Na odnos Banke i Klijenta zajedno s ovim Općim uvjetima, primjenjuju se i sljedeći akti Banke:

- Pripadajući posebni Opći uvjeti Banke za proizvode i usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta, koje ugovaraju Banka i Klijent,
- Terminski plan izvršavanja platnih transakcija,
- Opći uvjeti poslovanja Banke s fizičkim osobama,
- Odluka o kamatnim stopama Banke za građane (dalje u tekstu: Odluka o kamatnim stopama),
- Odluka o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima (dalje u tekstu: Odluka o visini naknada za usluge Banke),
- Pravilnik o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope Banke,

sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Klijenta i Banke te čine sastavni dio Ugovora.

Ovi Opći uvjeti i ostali naprijed navedeni akti Banke koji se primjenjuju zajedno s ovim Općim uvjetima dostupni su u poslovnicama/komercijalnim centrima Banke (dalje: poslovnicama) i na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr>.

Zaključenjem ugovora s Bankom potrošač potvrđuje da je prije zaključenja ugovora upoznat s predmetnim informacijama iz ovih Općih uvjeta i svim aktima Banke koji se primjenjuju na proizvod ili uslugu Banke u vezi koje potrošač zaključuje ugovor.

Banka se obvezuje tijekom trajanja ugovora Klijentu na njegov zahtjev dati odredbe ugovora i informacije na koje ima pravo sukladno propisima, na papiru ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

U slučaju izmjene propisa koji određuje pojam rezidenta i nerezidenta isti se automatski primjenjuje na ove Opće uvjete.

4. Vrste računa za plaćanje

Članak 5.

Banka za obavljanje platnih usluga vodi i otvara sljedeće vrste računa za plaćanje:

- multivalutni tekući račun
- multivalutni žiro račun
- račun novčanog depozita - pologa po viđenju, eurski i devizni,

odnosno drugu vrstu računa za plaćanje, koju će imati u svojoj ponudi.

Minimalni iznos novčanih sredstava (minimalni saldo) koji Klijent treba imati na računu u Banci je 10 EUR, odnosno u tom iznosu protuvrijednost druge strane valute za koju se zaključuje ugovor.

5. Uvjeti i postupak otvaranja računa za plaćanje

Članak 6.

Banka potrošaču (građaninu) otvara račun za plaćanje na njegov zahtjev, ukoliko ispunjava za to predviđene pretpostavke utvrđene propisima i uvjetima Banke te s Bankom zaključi ugovor.

Banka za razmatranje zahtjeva potrošača za otvaranje računa uvjetuje od potrošača:

- popunjavanje i potpisivanje odgovarajuće dokumentacije za otvaranje računa (zahtjeva, pristupnice ili slično ovisno o praksi i aktima i pravilima Banke),
- dokumentaciju koja omogućuje Banci utvrđivanje identiteta potrošača, punomoćnika, zakonskog zastupnika i skrbnika, uključujući osobni identifikacijski broj (OIB) po potrebi drugu dokumentaciju i postupke sukladno propisima koji uređuju usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta,
- izdavanje Banci potrebnih dokumenata i podataka za vođenje registra računa,
- ostale podatke i dokumentaciju koju Banka eventualno zahtijeva sukladno svojoj praksi, aktima i pravilima te važećim propisima kao što su propisi o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te propisi koji reguliraju primjenu FATCA-e i CRS-a.

Banka zadržava pravo po svojoj diskrecijskoj ocjeni odlučiti u vezi sa zahtjevom potrošača za otvaranje računa i nema obvezu otvaranja istoga.

Sukladno ovim Općim uvjetima i propisima Banka najprije utvrđuje identitet fizičke osobe koja se obratila sa zahtjevom za otvaranje računa. Identitet fizičke osobe utvrđuje se putem identifikacijskog dokumenta, koji je službeni dokument s fotografijom osobe, koju izdaje nadležno državno, domaće ili strano tijelo sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica ili putovnica ili osobna iskaznica nerezidenta odnosno druga odgovarajuća javna isprava), pri čemu se utvrđuje ime i prezime, adresa prebivališta ili boravišta, datum rođenja i podaci o ispravi na temelju koje se utvrđuje identitet stranke, fizičke osobe (naziv i broj isprave te tijelo koje ju je izdalo). Prilikom zaključenja ugovora s potrošačem, Banka zadržava presliku osobne isprave na temelju koje ga je identificirala ili ovjerene dokumente koje je u svrhu otvaranja računa primila na drugi način. Banka može i u drugim slučajevima prema svojim aktima i pravilima zadržati kopije dokumenata rezidenta i nerezidenta koji su joj dostavljeni u svrhu otvaranja računa, za obavljanje platne usluge i slično.

Ukoliko Banka otvara račun potrošaču, Klijentu koji nije prisutan, račun se može otvoriti temeljem punomoći i na osnovi dostavljenih preslika važećih identifikacijskih dokumenata, koje je ovjerilo domaće ili strano nadležno tijelo sukladno posebnim propisima. Ovjera dokumenata ne smije biti

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

starija od 3 (tri) mjeseca ako se račun otvara nerezidentu, odnosno 6 (šest) mjeseci ako se račun otvara rezidentu. Iznimno od navedenog Banka neće prihvaćati otvaranje računa i zaključenje ugovora na temelju dokumentacije i ovjere iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao off-shore zone ili nekooperativne jurisdikcije koji sastavlja Europska komisija.

Banka za otvaranje računa zaključuje s potrošačem, Klijentom okvirni ugovor za određeni račun (ugovor o tekućem računu, ugovor o žiro računu ili slično). Klijent može početi poslovati preko računa odmah po sklapanju ugovora, odnosno dobivanju broja računa. Ugovor se zaključuje na neodređeno vrijeme, u dva primjerka od kojih Klijent obavezno dobiva jedan primjerak.

Uz ugovor o otvaranju tekućeg računa Banka Klijentu izdaje karticu računa i/ili platnu karticu, Visa karticu tekućeg računa uz PIN, tajni identifikacijski broj, a za ostale vrste računa za plaćanje Banka Klijentu uz ugovor izdaje karticu računa (za žiro račun građana). Usluga CROBA digital (dalje u tekstu i kao On-line bankarstvo/digitalno bankarstvo) i druge usluge koje Banka ima u ponudi uz račune, ugovaraju se posebno.

Banka o računima vodi registar računa sukladno propisima, u koji se unose podaci dostavljeni od strane Klijenta kao i promjene tih podataka.

Klijent je dužan predati Banci sve potrebne podatke i dokumentaciju koja je potrebna za vođenje registra računa u skladu s propisima i pravilima Banke.

Klijent, zakonski zastupnik i skrbnik te punomoćnik u obvezi su dostavljati Banci bez odgode odmah nakon promjene podataka o promjeni imena, prezimena, adrese, broja telefona, e-mail adrese i svih drugih podataka koji se sukladno ugovoru i ovim Općim uvjetima dostavljaju Banci i koriste u poslovnom odnosu Banke i Klijenta, odnosno navedenih osoba te odgovaraju Banci za moguću štetu koja nastane nepridržavanjem navedene obveze.

Klijent, zakonski zastupnik i skrbnik te punomoćnik odgovaraju Banci za točnost dostavljenih podataka prilikom otvaranja računa i tijekom poslovnog odnosa s Bankom.

Klijent, zakonski zastupnik i skrbnik te punomoćnik suglasni su da im se sve obavijesti i pismena u vezi ugovora, za koje nije ugovorena dostava na drugačiji način, kao i za slučaju spora dostavljaju na adresu iz ugovora, odnosno na zadnju adresu o kojoj su pisanim putem obavijestili Banku kao adresi dostave.

Banka obavještava Klijenta o promjenama i stanju sredstava na tekućem računu, iznosu dopuštenog prekoračenja po tekućem računu i iznosu iskorištenog prekoračenja putem Izvatka, odnosno po žiro računu, računu, odnosno depozitu također putem Izvatka.

Banka će Klijenta o promjeni stanja na transakcijskom računu, računu, depozitu obavijestiti putem Izvatka jednom mjesečno, a u slučaju da nema promjena po računu, Izvatom o stanju računa/depozitu (saldu) najmanje jednom godišnje i to na način koji je Klijent zatražio u zadnjem važećem obrascu „Način dostave izvadaka i godišnjeg izvotka Banke“.

Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje ili otkazati poslovnu suradnju u slučaju ako Klijent odbije dati podatke i dokumente za uspostavu poslovnog odnosa na način kako je to propisano posebnim propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te propisima koji reguliraju primjenu FATCA-e i CRS-a.

6. Otvaranje računa na ime maloljetne osobe i punoljetne osobe pod skrbništvom

Članak 7.

Ukoliko Klijent nema poslovnu sposobnost, odnosno ima djelomičnu poslovnu sposobnost ugovor s Bankom za Klijenta zaključuje zakonski zastupnik, odnosno skrbnik.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Maloljetna osoba koja ima poslovnu sposobnost zaključuje samostalno s Bankom ugovor o računu za plaćanje. U smislu zakonskih propisa maloljetna osoba ima poslovnu sposobnost:

- a) ako je sklopila brak prije punoljetnosti,
- b) ako je starija od šesnaest godina i postala je roditelj te joj je sud odlukom priznao stjecanje poslovne sposobnosti.

Stečenu poslovnu sposobnost prije punoljetnosti maloljetna osoba dokazuje Banci u slučaju pod a) originalnim dokumentom izvoda iz matične knjige vjenčanih, a u slučaju pod b) osobnom iskaznicom ili putovnicom, originalom izvoda iz matične knjige rođenih za dijete i originalom odluke suda o stjecanju poslovne sposobnosti, koja je pravomoćna.

Za maloljetnu osobu koja nema poslovnu sposobnost (u tekstu i kao: maloljetno dijete) ugovor za otvaranje računa s Bankom zaključuje zakonski zastupnik, odnosno skrbnik. Za otvaranje računa i zaključenje ugovora na ime maloljetnog djeteta Banka najprije utvrđuje identitet zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika. Kao dokaz o srodstvu s maloljetnim djetetom zakonski zastupnik prilaže Banci originalni primjerak rodnog lista ili izvatka iz matice rođenih, a skrbnik kao dokaz o skrbništvu prilaže originalni rodni list ili izvadak iz matice rođenih maloljetnog djeteta i originalno pravomoćno rješenje Hrvatskog zavoda za socijalni rad o skrbništvu nad maloljetnim djetetom.

Iznimno od navedenog, maloljetno dijete starije od petnaest godina sa stalnim zaposlenjem, koja posjeduje osobnu iskaznicu može samostalno otvoriti račun u Banci, uz predodjenje ugovora o radu, ukoliko su ispunjeni i drugi preduvjeti za otvaranje računa.

Za punoljetnu osobu bez poslovne sposobnosti transakcijski račun otvara i ugovor s Bankom zaključuje skrbnik. Prije zaključenja ugovora Banka utvrđuje identitet skrbnika, a skrbnik dokazuje Banci skrbništvo nad punoljetnom osobom bez poslovne sposobnosti originalnom i pravomoćnom odlukom (rješenjem) Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Banka zadržava presliku navedene odluke Hrvatskog zavoda za socijalni rad na temelju koje je zaključila ugovor.

Zakonski zastupnik i skrbnik Klijenta odgovaraju Banci za sve obveze koje nastanu po računu otvorenom na ime Klijenta i dužni su ispunjavati sve obveze koje su obveze Klijenta utvrđene ovim Općim uvjetima i aktima Banke iz članka 4. ovih Općih uvjeta, kao što su npr. evidentiranje prometa i stanja po računu i sve druge utvrđene obveze.

7. Punomoći

Članak 8.

Klijent, poslovno sposobna fizička osoba, odnosno zakonski zastupnik u ime i za račun Klijenta može prilikom zaključivanja ugovora s Bankom ili naknadno opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih fizičkih osoba za raspolaganje sredstvima na računu.

Skrbnik ne može opunomoćiti drugu osobu za raspolaganje sredstvima na računu.

Rezident može opunomoćiti drugu osobu za poslove s deviznim računom, koji obuhvaćaju polaganje i podizanje gotovine te plaćanja i prijenose u skladu s deviznim propisima.

Nerezident može opunomoćiti rezidenta ili nerezidenta za raspolaganje sredstvima na svom računu. Punomoćnik nerezidenta može obavljati transakcije u ime i za račun nerezidenta u skladu s deviznim propisima.

Punomoć može biti izdana pred radnikom Banke sukladno pravilima Banke, kojom prilikom istovremeno trebaju biti prisutni izdavatelj punomoći i punomoćnik, ili na osnovi pisane punomoći izdane izvan Banke, a koja je sadržajno i formalno prihvatljiva Banci i na kojoj je ovjeren potpis Klijenta, odnosno zakonskog zastupnika Klijenta, a koju je ovjeralo domaće ili strano nadležno tijelo.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Kada punomoć nije izdana u Banci, ovjera potpisa na punomoći za nerezidenta ne smije biti starija od 3 (tri) mjeseca, odnosno za rezidenta 6 (šest) mjeseci.

Iznimno Banka neće prihvaćati punomoći na temelju dokumentacije i ovjere iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao off-shore zone ili nekooperativne jurisdikcije koji sastavlja Europska komisija.

Punomoć može biti izdana kao jednokratna ili do opoziva. Punomoćnik nije ovlašten izdavati punomoć drugim osobama.

Punomoćnik ne može imati veća prava u raspolaganju novčanim sredstvima nego izdavatelj punomoći, a osobito ne može ako na to izričito nije ovlašten u punomoći ili u ugovoru obavljati sljedeće radnje: otkazati ugovor, zatražiti uslugu prebacivanja, zatvoriti račun umjesto Klijenta, ugovarati nove niti opozvati ugovorene usluge Klijenta s Bankom, mijenjati naloge koje je izdavatelj punomoći zadao Banci, mijenjati podatke o Klijentu. Punomoć izdana po računu za plaćanje ne obuhvaća raspolaganja novčanim sredstvima Klijenta izuzetim od ovrhe, osim ako u punomoći nije izričito navedeno pravo punomoćnika na raspolaganja i tim novčanim sredstvima. Punomoćnik ima pravo uvida u sve promete po računu za koji mu je izdana punomoć i to neovisno o datumu izdavanja punomoći.

Klijent odgovara Banci za sva raspolaganja koja po računu poduzme punomoćnik, a za svu štetu koja bi nastala Banci radnjama punomoćnika ili u vezi izdane punomoći solidarno odgovaraju Banci Klijent i punomoćnik. Klijent snosi svu eventualnu štetu koja mu nastane temeljem izdane punomoći i radnji punomoćnika.

Punomoć vrijedi do pisanog opoziva od strane izdavatelja punomoći, otkaza punomoći od strane punomoćnika, a prestaje smrću izdavatelja punomoći, prestankom ugovora, gubitkom poslovne sposobnosti izdavatelja punomoći ili punomoćnika kao i u drugim zakonom propisanim slučajevima.

Opoziv punomoći i otkaz punomoći mora biti u pisanom obliku i daje se na način i u formi koja se traži kod izdavanja punomoći. Opoziv i otkaz punomoći vrijedi od primitka u Banci.

Prestankom punomoći punomoćnik je u obvezi bez odgode vratiti Banci platnu karticu i druge instrumente i uređaje ako su mu izdani za raspolaganje sredstvima na računu.

Punomoć za korištenje digitalnih kanala putem kojih punomoćnik raspolaže sredstvima izdavatelja punomoći se daje putem Pristupnice za digitalne kanale i u skladu s *Općim uvjetima korištenja usluge CROBA digital za građane*.

8. Vođenje računa i raspolaganje sredstvima na računu

Članak 9.

Banka vodi transakcijske račune i druge račune za plaćanje, obavlja usluge platnog prometa i ostale usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta sukladno sklopljenom ugovoru s Klijentom, ovim Općim uvjetima, aktima Banke iz točke 3. ovih Općih uvjeta i propisima.

Klijent može koristiti s računa raspoloživa sredstva bez ograničenja osim u slučajevima navedenim u ugovoru, ovim Općim uvjetima, slučajevima više sile i kada to nalažu propisi (npr. prisilne naplate, odluke suda).

Punomoćnici raspolažu sredstvima na računu sukladno izdanoj punomoći, te ako ista nema ograničenja raspolažu sredstvima kao i Klijent. Zakonski zastupnik i skrbnik raspolažu sredstvima na računu sukladno ugovoru, ovim Općim uvjetima i propisima.

Klijent može raspolagati sredstvima na računu korištenjem platne kartice (Visa kartica za tekući račun) i karticom računa, uz potpis i/ili korištenjem PIN-a, korištenjem On-line bankarstva (usluga CROBA digital), tj. Internet bankarstva s m-tokenom i PIN-om, korištenjem mobilnog bankarstva s

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

PIN-om, odnosno drugog instrumenta ili uređaja koji Banka osigura za korištenje sredstava u poslovnici Banke, na bankomatu, EFT POS terminalima, odnosno na drugi način koji Banka omogućuje.

Platna kartica, kartica računa, potpis i/ili PIN, uređaji za Internet bankarstvo služe za identifikaciju Klijenta i raspolaganje sredstvima s računa.

Klijent, zakonski zastupnik, odnosno skrbnik Klijenta i punomoćnik ne smije ni na koji način kod korištenja sredstava s računa koristiti više sredstava od raspoloživih sredstva na računu.

Korisnik ne može raspolagati sredstvima na računu koja su rezervirana za izvršenje instant kreditnih transfera.

Sredstva se na računu Klijenta formiraju uplatama, priljevima na račun, prijenosima s drugih računa, pripisom kamata, te na druge načine sukladno propisima.

Korisnik platnih usluga Banke može obavljati gotovinske platne transakcije u domaćoj i stranoj valuti u svakoj poslovnici Banke. Gotovinske transakcije u iznosima koji su određeni Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma za Korisnika može obavljati druga fizička osoba isključivo kada je u svojstvu opunomoćenika, uz uvjet identifikacije.

Korisnik platnih usluga može obavljati kupoprodaju valuta u Banci po važećem tečaju Banke navedenom na tečajnoj listi, koja je dostupna u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke.

Klijent i punomoćnici raspolažu sredstvima na deviznim računima i deviznim depozitima/štednim ulozima u skladu s deviznim propisima.

Dopušteni su prijenosi sredstava između deviznih računa i deviznih depozita istog vlasnika rezidenta. Zakonom su dopušteni prijenosi deviznih sredstava između deviznog računa rezidenta fizičke osobe koji je vlasnik računa i računa rezidenta fizičke osobe koji je zakonski zastupnik ili skrbnik vlasnika računa.

Svi ostali prijenosi izvršavat će se u skladu s važećim zakonom i propisima.

Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu

Članak 10.

Vlasnik računa/Klijent ima pravo koristiti se platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža pružatelj usluge iniciranja plaćanja te uslugom informiranja o računu koju pruža pružatelj usluge informiranja o računu ako je ujedno korisnik On-line bankarstva (usluga CROBA digital).

Klijent može putem PISP-a inicirati platnu transakciju na teret računa koje ima u Banci. Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Klijenta i PISP-a. Banka na jednak način postupa s nalogima za plaćanje zadanim preko PISP-a, kao što postupa s nalogima za plaćanje koje Klijent izravno zadaje kod Banke.

Klijent može dati suglasnost AISP-u za pristup informacijama o stanju i prometu po računima koje ima u Banci. Nakon davanja suglasnosti AISP-u, Klijent se preusmjerava na stranicu sučelja Banke radi provođenja pouzdane autentifikacije Klijenta te AISP šalje Banci upit o informacijama o stanju i prometu po Računu. Nakon što Banka provede pouzdanu autentifikaciju Klijenta, na način ugovoren ovim Općim uvjetima, Općim uvjetima korištenja usluge CROBA digital za građane i ostalim aktima koji reguliraju platne usluge, Banka AISP-u omogućava pristup informacijama zatraženima prethodno navedenim upitom. Klijent putem AISP-a može pristupiti informacijama o stanju i prometu po računu, kojima može pristupiti i izravno putem On-line bankarstva Banke.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

9. Raspolaganje novčanim sredstvima na računu maloljetnog djeteta i osobe pod skrbništvom

Članak 11.

Prilikom raspolaganja novčanim sredstvima maloljetnog djeteta u Banci kojeg zastupa zakonski zastupnik (roditelj), odnosno skrbnik, i punoljetne osobe pod skrbništvom primjenjuju se odredbe Obiteljskog zakona i pravila Banke iz ovih Općih uvjeta.

Imovinom maloljetnog djeteta smatra se glavnica novčanih sredstava na računu otvorenom na ime maloljetnog djeteta. Kamata koju Banka plaća na novčana sredstva na računu se smatra prihodom od imovine maloljetnog djeteta. Ostali prihodi maloljetnog djeteta koji mogu biti uplaćeni na račun otvoren u Banci su obiteljska mirovina, stipendija, najamnina, pomoć za školovanje, nagrade, dividende i slično.

Roditelj, zakonski zastupnik raspolaže za potrebe djeteta imovinom maloljetnog djeteta, kamatom na računima i drugim prihodima maloljetnog djeteta sukladno propisima i tumačenjima nadležnog ministarstva koja Banka primjenjuje u svom poslovanju. Potrebne informacije o tim raspolaganjima Banka će učiniti dostupnim roditeljima i zakonskim zastupnicima u poslovnici te na Internet stranici Banke.

Skrbnik maloljetnog djeteta i punoljetne osobe pod skrbništvom mora imati prethodno odobrenje nadležnog Hrvatskog zavoda za socijalni rad za sva raspolaganja: glavicom i prihodima maloljetnog djeteta, odnosno osobe pod skrbništvom (prihodi su: kamata, obiteljska mirovina, stipendija, najamnina, pomoći za školovanje, nagrada, dividenda i slično) neovisno o iznosu raspolaganja, kao i za zatvaranje računa koji glasi na ime maloljetne osobe pod skrbništvom.

Maloljetna osoba stjecanjem poslovne sposobnosti prije punoljetnosti i stjecanjem poslovne sposobnosti s punoljetnošću prema zakonskim propisima, nadalje samostalno raspolaže sredstvima i računima koja se vode na njezino ime kod Banke.

10. Dopusšteno prekoračenje

Članak 12.

Banka može Klijentu po tekućem računu odobriti dodatna sredstva za raspolaganje po računu kao dopušteno prekoračenje iznad iznosa pozitivnog salda sredstava na računu, i to u iznosu i za razdoblje u skladu s poslovnom politikom Banke. Iznimno od navedenog Banka ne odobrava dopušteno prekoračenje na tekućem računu maloljetne osobe i osobe pod skrbništvom.

Iznos novčanih sredstava koje Klijent ima na tekućem računu uvećan za dopušteno prekoračenje su raspoloživa sredstva na računu za korištenje Klijentu za obavljanje platnih transakcija po tekućem računu.

Klijent može bilo kada podnošenjem pisanje izjave u bilo kojoj poslovnici Banke odbiti korištenje dopuštenog prekoračenja koje mu je Banka odobrila.

Maksimalan iznos dopuštenog prekoračenja utvrđuje Banka sukladno svojim aktima.

Banka može Klijentu odobriti dopušteno prekoračenje temeljem zahtjeva Klijenta prilikom otvaranja računa, a koji na tekući račun prima redovita primanja i uredno posluje. Banka može Klijentu nakon otvaranja računa, a po podnošenju posebnog zahtjeva naknadno odobriti dopušteno prekoračenje, ako Klijent ispunjava za to potrebne preduvjete i uredno posluje po računu.

Sukladno procjeni i aktima Banke definirat će se visina, rok trajanja i kamatna stopa za dopušteno prekoračenje.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Banka će Klijenta o iznosu dopuštenog prekoračenja koje se odobrava i obnavlja obavještavati putem mjesečnog Izvotka besplatno. Banka revidira iznos odobrenog dopuštenog prekoračenja dva puta godišnje i definira novi iznos dopuštenog prekoračenja koji će vrijediti za razdoblje od sljedećih šest mjeseci od revidiranja, o čemu obavještava Klijenta računa na ugovoreni način 30 dana prije početka primjene. Banka ima pravo dopušteno prekoračenje povećati, smanjiti ili ukinuti sukladno aktima Banke. Na visinu dopuštenog prekoračenja kod revidiranja utječe iznos redovnih primanja na tekućem računu, iskorištenost sredstava u prethodnom periodu korištenja dopuštenog prekoračenja te urednost u poslovanju s Bankom.

Okvirni kredit odobren kao pojedinačno ugovorno dopušteno prekoračenje po tekućem računu traje do opoziva od strane Banke (smanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja) i/ili izmjene uvjeta poslovanja po tekućem računu, odnosno u slučaju otkaza Ugovora do isteka otkaznog roka, a u slučaju raskida Ugovora do dana raskida Ugovora.

Banka zadržava pravo Klijentu smanjiti ili ukinuti pojedinačno ugovorno dopušteno prekoračenje po tekućem računu kada nastupi koji od sljedećih slučajeva:

- ako Klijent ima nedopušteno prekoračenje po tekućem računu,
- ako se Klijent ne pridržava ugovornih odredbi,
- ako se bitno smanje i/ili izostanu redoviti mjesečni priljevi na tekućem računu, prema ocjeni Banke,
- ako Klijent ne izvrši plaćanje ili zakasni s izvršenjem plaćanja Banci bilo koje novčane obveze po ugovoru o tekućem računu ili bilo kojoj drugoj osnovi kod Banke,
- u slučaju ako se prema procjeni Banke značajno poveća rizik da Klijent neće ispuniti svoju obvezu otplate dopuštenog prekoračenja Banci,
- u slučaju ovrhe na računu, otkaza ili raskida Ugovora o tekućem računu,
- ako je Klijent postupao prijevarno,
- i u drugim opravdanim slučajevima po ocjeni Banke.

Ovim Općim uvjetima se utvrđuje da se opravdanim razlogom za smanjenje ili ukidanje dopuštenog prekoračenja po tekućem računu smatra i nekorisćenje dopuštenog prekoračenja jer Banka odobrenjem dopuštenog prekoračenja Klijentu stavlja na raspolaganja određeni iznos novčanih sredstava za koji, ako se ne koristi, ne naplaćuje nikakvu naknadu.

Klijent se odriče prigovora u vezi s ukidanjem ili smanjenjem dopuštenog prekoračenja.

Banka se obvezuje obavijestiti Klijenta o smanjenju ili ukidanju dopuštenog prekoračenja po tekućem računu, najmanje 30 dana prije smanjenja odnosno ukidanja dopuštenog prekoračenja, osim u slučaju kada je račun blokiran radi ovrhe ili radi nedopuštenog prekoračenja tekućeg računa, kada Banka ne obavještava Klijenta kao i u slučaju kada je pružanje takve informacije zabranjeno posebnim propisima. Na zahtjev Klijenta Banka će ga besplatno pisano obavijestiti o razlozima smanjenja ili ukidanja dopuštenog prekoračenja, osim kada je to zabranjeno posebnim propisima.

Banka će omogućiti Klijentu protiv kojega nije pokrenula postupak prisilne naplate, bez njegova zahtjeva i bez ikakvog dopunskog troška otplate iznosa za koji je dopušteno prekoračenje umanjeno ili iznosa prethodno ukinutog dopuštenog prekoračenja u skladu sa zakonskim odredbama.

Banka neće omogućiti otplatu za iznos nedopuštenog prekoračenja, odnosno za iznos iskorištenih sredstva iznad iznosa dopuštenog prekoračenja koje se smanjuje ili otkazuje.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

11. Nedopušteno prekoračenje po računu

Članak 13.

Svako raspolaganje Klijenta, punomoćnika, zakonskog zastupnika, odnosno skrbnika sredstvima na računu iznad iznosa raspoloživih sredstva na računu smatra se nedopuštenim prekoračenjem.

Raspoloživa sredstva na računu su:

- na tekućem računu: iznos novčanih sredstava na računu (pozitivni saldo) uvećan za iznos dopuštenog prekoračenja, ako Klijent ima odobreno dopušteno prekoračenje,
- na žiro računu: pozitivni saldo
- na ostalim računima za plaćanje samo pozitivni saldo.

Na sredstva nedopuštenog prekoračenja Banka obračunava i naplaćuje od nastanka nedopuštenog prekoračenja do naplate zateznu kamatu u visini stope zakonske zatezne kamate, promjenjiva, sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke. Nedopušteno prekoračenje je Klijent u obvezi bez odgode podmiriti Banci s pripadajućim kamatama, naknadama i troškovima. Banka zadržava pravo tražbine nastale s osnove nedopuštenog prekoračenja naplatiti terećenjem svih računa Klijenta otvorenih kod Banke u iznosu dovoljnom za namirenje dospjelog duga i to bez njegove posebne suglasnosti.

Po računima u nedopuštenom prekoračenju Banka poduzima mjere naplate ukupnih potraživanja te iz priljeva zatvara nedopušteno prekoračenje sljedećim redoslijedom: troškovi, naknade, kamate, glavnica prekoračenja.

12. Izdavanje i popunjavanje naloga za plaćanje

Članak 14.

Banka može na računu za plaćanje obavljati za Klijenta pojedinačne platne transakcije i niz platnih transakcija koje Banka i Klijent ugovore, kao što je ugovor o trajnom nalogu i slično, ovisno o vrsti računa i ponudi Banke. Klijent je u obvezi pratiti obavljene transakcije i ishod platnih transakcija uvidom u promet po računu.

Banka izvršava platnu transakciju temeljem primljenog i uredno popunjenog naloga za plaćanje ako su za izvršenje naloga ispunjene i sve druge potrebne pretpostavke utvrđene ovim Općim uvjetima. Banka zaprima naloge za plaćanje izravno od Klijenta i posredno od strane ili preko primatelja plaćanja.

Klijent i Banka mogu se dogovoriti da se nalozi za plaćanje izvršavaju s obzirom na prioritete utvrđene od strane Klijenta, a ako Klijent nije odredio prioritete, a Banka zaprimi više naloga za plaćanje za koje nije osigurano dostatno pokriće i naknada, Banka će sama odrediti prioritete izvršavanja naloga, u pravilu prema vremenu primitka naloga. U svakom slučaju prednost izvršavanja naloga imaju prioritete utvrđeni zakonom.

Nalog za plaćanje može biti zadan Banci u papirnatom ili elektronskom obliku, u poslovnici Banke (pisano ili usmeno) ili elektronskim putem, odnosno putem komunikacijskih kanala koje su Banka i Klijent ugovorili.

Nalog se smatra uredno popunjenim ako je ispunjen u skladu s propisima, standardima u platnom sustavu, uputama Banke o načinu ispunjavanja naloga za plaćanje te ovim Općim uvjetima. Nalog treba biti popunjen čitljivo, na istom se ne smiju vršiti ispravke te nalog ne smije sadržavati bilo kakve uvjete.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Klijent može prilikom iniciranja platne transakcije putem kanala koji to omogućuje, inicirati i transakciju **instant kreditnog transfera**. Preduvjeti za iniciranje transakcije instant kreditnog transfera jesu:

- da nalog za plaćanje sadrži sve potrebne podatke,
- da je na računu korisnika osigurano pokriće za izvršenje naloga u visini zadanog naloga i iznosa naknade koju Banka za provedbu naloga naplaćuje u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima (dalje: Tarifa naknada za usluge Banke) te
- da su ispunjeni svi uvjeti za izvršenje instant kreditnog transfera koje propisuje SCTInst shema.

Podaci o obveznim elementima koje mora sadržavati nalog za plaćanje (nalog za uplatu, isplatu i prijenos) dostupni su Klijentima u pisanom obliku u poslovnicama Banke te na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr>.

Klijent odgovara za točnost i potpunost podataka navedenih u nalogu za plaćanje i u slučajevima kada Banka sudjeluje u popunjavanju naloga za Klijenta prema njegovim instrukcijama. Ako je Klijent Banci predočio pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku na nalogu za plaćanje, Banka nije odgovorna Klijentu za pogrešno izvršenje platnih transakcija. Ako Klijent osim jedinstvene identifikacijske oznake i podataka, koje zahtijeva Banka za izvršenje plaćanja, dostavi i druge podatke, Banka je odgovorna za izvršenje platnih transakcija samo u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom koju je Klijent dostavio. Klijent je suglasan da Banka može izmijeniti jedinstvenu identifikacijsku oznaku navedenu u zaprimljenoj instrukciji naloga za plaćanje, samo ako primatelj plaćanja na temelju ovlaštenja iz ugovora o poslovnoj suradnji sklopljenog s Bankom, odredi svoju novu jedinstvenu identifikacijsku oznaku. U tom se slučaju nalog za plaćanje smatra ispravnim i bit će izvršen, ako su ispunjeni drugi uvjeti za njegovo izvršenje utvrđeni ovim Općim uvjetima.

Banka zadržava pravo od Klijenta/korisnika tražiti i dodatne informacije vezano za platnu transakciju ukoliko takva obveza proizlazi iz propisa (npr. propisi o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma) i/ili akata Banke.

Banka vodi račune u domaćoj i pojedinim stranim valutama.

U slučaju naloga za plaćanje u korist računa u stranim valutama u kojima Banka ne vodi transakcijski ili koji drugi račun za plaćanje, Banka će odobriti račun u valuti EUR, ako nema drugačije upute Klijenta/korisnika računa, i to primjenom tečajne liste Banke. Ako je riječ o valuti koje nema na tečajnoj listi Banke primijenit će se tečajna lista Hrvatske narodne banke. Konverzije se obavljaju na način opisan u članku 56. Naknade, troškovi, kamate i tečaj iz ovih Općih uvjeta.

13. Suglasnost (autorizacija) za platnu transakciju

Članak 15.

Smatra se da je suglasnost za izvršenje platne transakcije (autorizacija) dana Banci ako je prije izvršenja dana na jedan od sljedećih načina od strane Klijenta, odnosno zakonskog zastupnika, skrbnika ili punomoćnika kao platitelja:

- a) kada je od strane platitelja Banci dan usmeni ili pisani nalog za uplatu na račun i predana gotovina djelatniku Banke;
- b) platitelj je nalog za plaćanje potpisao i poslao Banci putem Internet bankarstva ili kada je platitelj nalog za plaćanje potvrdio PIN-om ili otiskom prsta putem mobilnog bankarstva;
- c) kod transakcija platnom karticom kada je platitelj potvrdio transakciju PIN-om na bankomatu ili na prodajnom mjestu;

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

- d) kod transakcija plaćanja na prodajnim mjestima koja prihvaćaju platnu karticu bez autorizacije PIN-om ili potpisom kada je korištena platiteljeva platna kartica;
- e) kada je platitelj s Bankom ili s primateljem plaćanja ugovorio i potpisao izvršenje jedne ili niza platnih transakcija (pojedinačni nalog, trajni nalog i slično);
- f) plaćanja preko interneta.

Platne transakcije za koje je dana suglasnost platitelja za izvršenje smatraju se autoriziranim platnim transakcijama.

Sve platne transakcije izvršene u skladu s dostavljenim podacima odnosno instrukcijama iz Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja smatraju se autoriziranim.

14. Usluga provjere primatelja plaćanja - Verification of Payee (VoP)

Članak 16.

Temeljem Uredbe (EU) 2024/886 Europskog parlamenta i Vijeća od 13. ožujka 2024. o izmjeni uredaba (EU) br. 260/2012 i (EU) 2021/1230 i direktiva 98/26/EZ i (EU) 2015/2366., korisnicima platnih usluga koji iniciraju nalog za instant kreditni transfer, kreditni transfer – nacionalni u eurima i kreditni transfer u inozemstvo u eurima u države jedinstvenog područja plaćanja SEPA navedene u SCTInst shemi, Banka pruža uslugu provjere primatelja plaćanja.

Usluga provjere primatelja plaćanja - Verification of Payee (VoP) je usluga provjere primatelja plaćanja koja omogućuje da se prije izvršenja transakcije provjeri podudara li se uneseno ime i prezime/naziv primatelja s brojem bankovnog računa (IBAN) koji je naveden u nalogu za plaćanje.

Na ovaj način se smanjuje rizik od prijevare, sprječavaju se pogrešno usmjerena plaćanja i smanjuju se pogreške prilikom unosa podataka.

Provjera primatelja plaćanja se provodi za kreditne transfere koje korisnik inicira u poslovnica Banka i onima koje korisnik zadaje putem digitalnih kanala (Internet i mobilno bankarstvo), kao i prilikom ugovaranja trajnog naloga.

Kad korisnik inicira nalog, odnosno unese IBAN i ime i prezime/ naziv primatelja:

- Sustav automatski provjerava odgovara li ime i prezime/naziv koje je uneseno stvarnom imenu i prezimenu /nazivu vlasnika tog računa.
- Ako se podaci ne podudaraju, korisnik platnih usluga dobiva upozorenje prije nego što potvrdi uplatu.

Mogući rezultati provjere su:

- naziv se potpuno podudara,
- naziv se skoro podudara,
- naziv se ne podudara,
- provjera se ne može izvršiti.

Informacije o podudaranju, nepodudaranju ili djelomičnom podudaranju iz prethodnog stavka pružaju se korisniku prije autorizacije naloga. Ako se ime i prezime / naziv primatelja plaćanja i IBAN koji je dostavio korisnik/platitelj gotovo podudaraju, korisnika će se obavijestiti o imenu i prezimenu / nazivu primatelja plaćanja povezan s IBAN-om koji je dostavio korisnik/platitelj.

Bez obzira na rezultat provjere, korisnik platne usluge može provesti/zatražiti provedbu naloga za plaćanje.

Prije nastavka provedbe naloga Banka upozorava korisnike platnih usluga o mogućim posljedicama ukoliko zanemari upozorenje te da bi autorizacija kreditnog transfera mogla dovesti do prijenosa

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na primatelja plaćanja. Korisnik platnih usluga će biti odgovoran za svu štetu koja mu zbog toga nastane i u tom slučaju neće imati pravo na povrat sredstava, a Banka nije odgovorna i nije dužna korisniku platne usluge nadoknaditi eventualno nastalu štetu.

Prilikom zadavanja naloga u korist primatelja plaćanja čiji je IBAN evidentiran u Jedinstvenom registru računa, naziv tog primatelja plaćanja Banka može automatski prenijeti iz Jedinstvenog registra računa u navedeni nalog za plaćanje. U tom slučaju se ne provodi provjera primatelja plaćanja i korisnik neće dobiti informaciju o podudaranju, nepodudaranju ili djelomičnom podudaranju.

15. Izvršavanje platne transakcije

Redovni kreditni transfer

Članak 17.

Ukoliko Banka primi nalog na dan koji nije određen kao radni dan Banke ili ako je nalog primljen u radni dan Banke, ali nakon krajnjeg roka utvrđenog u satnici Banke u Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija, smatrat će se da je nalog primljen sljedeći radni dan, osim za nalog instant kreditnog transfera. U navedenom slučaju, ukoliko je nalog za plaćanje zaprimljen u poslovnici Banke za sredstva potrebna za izvršenje zaprimljenog naloga za plaćanje Banka neće teretiti račun, ali će rezervirati sredstva na računu Klijenta kako bi osigurala izvršenje naloga za plaćanje sljedeći radni dan. Rezerviranim sredstvima na računu Klijent ne može raspolagati, ali može opozvati nalog za plaćanje sukladno ovim Općim uvjetima.

Klijent i Banka mogu ugovoriti da će se platna transakcija (pojedinačni nalog) ili niz platnih transakcija (trajni nalog) izvršavati:

- na određeni dan,
- na kraju određenog razdoblja,
- na dan kad Klijent osigura potrebna novčana sredstva na računu (npr. trajni nalog za prijenos priljeva).

Uvažavajući prioritete utvrđene zakonom, Banka izvršava naloge za plaćanje s obzirom na vrijeme primitka naloga za plaćanje u rokovima koji su određeni Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija i to: za nacionalne, prekogranične ili međunarodne platne transakcije. Krajnji rok zaprimanja naloga u Banci je definiran u Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija. Radni dan Banke se smatra svaki dan od ponedjeljka do petka, osim blagdana/neradnih dana u Republici Hrvatskoj.

Banka nalog za plaćanje izvršava na dan zaprimanja naloga ili na drugi naznačeni dan za izvršenje naloga, s tim da u slučaju izvršenja naloga na kasniji datum nakon datuma izdavanja naloga ovisi o tome jesu li ispunjeni uvjeti za izvršenje naloga.

Banka će izvršiti nalog za plaćanje u ugovorenim rokovima prema Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog je uredno popunjen i zaprimljen u Banci,
- osigurano je pokriće na računu za provođenje naloga i naknada,
- i ne postoje zakonske zapreke za izvršenje naloga.

Kada Banka u izvršavanju usluge prebacivanja sudjeluje kao:

- a) Primatelj - odgovorna je za izvršenje trajnih naloga s računa u skladu s podacima koje joj je, sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, dostavila banka prenositelj.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

- b) Prenositelj - odgovorna je za postupanje u skladu sa zahtjevom banke primatelja i Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja.

Banka ne odgovara za neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, kao niti za bilo kakvu štetu koja može nastati potrošaču, ako je takva transakcija posljedica netočnih podataka i postupanja druge banke koja sudjeluje u procesu prebacivanja sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

Banka ne izvršava primljeni nalog za plaćanje ako uoči razloge za odbijanje izvršenja naloga. Banka ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu nanесenu korisniku za izvršenje krivotvorenih ili mijenjanih naloga za plaćanje.

SEPA instant kreditni transfer

Članak 18.

Korisnik platnih usluga može inicirati platnu transakciju instant kreditnog transfera putem On-line bankarstva i u poslovnici Banke.

Početak izvršenja naloga instant kreditnog transfera jest trenutak u kojem je Banka kao pružatelj platnih usluga platitelja u skladu s pravilima SCTInst sheme Time stampom označila početak ciljanog vremena za izvršenje te platne transakcije. Korisnik računa i Banka ne mogu ugovoriti drugačije vrijeme početka izvršavanja instant kreditnog transfera.

Korisnik platnih usluga i Banka mogu ugovoriti da će se instant kreditni transfer (pojedinačna transakcija ili niz platnih transakcija (trajni nalog)) izvršavati na određeni dan.

Banka će izvršiti instant nalog za plaćanje, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog je uredno popunjen i zaprimljen u Banci,
- osigurano je pokriće na računu za provođenje naloga i naknada,
- i ne postoje zakonske zapreke za izvršenje naloga.

Banka ne odgovara za neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije, kao niti za bilo kakvu štetu koja može nastati potrošaču, ako je takva transakcija posljedica netočnih podataka i postupanja druge banke koja sudjeluje u procesu prebacivanja sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

Banka ne izvršava primljeni nalog za plaćanje ako uoči razloge za odbijanje izvršenja naloga. Banka ne snosi odgovornost za bilo kakvu štetu nanесenu korisniku za izvršenje krivotvorenih ili mijenjanih naloga za plaćanje.

Nalog instant kreditnog transfera ugovoren s datumom izvršenja određenim unaprijed će se izvršavati prema rokovima navedenim u Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija.

Banka će nakon primitka potvrde od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja o završetku izvršenja instant kreditnog transfera, ili ako ne primi takvu potvrdu u roku od 10 sekundi od primitka naloga za plaćanje za instant kreditni transfer, platitelja obavijestiti je li iznos platne transakcije stavljen na raspolaganje na račun za plaćanje primatelja plaćanja putem On-line bankarstva ako je navedeni nalog za plaćanje zadan putem On-line bankarstva, odnosno izdat će potvrdu o tome ako je navedeni nalog za plaćanje zadan u poslovnici Banke.

Ako Banka nakon izvršenja instant kreditnog transfera ne zaprimi potvrdu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja da su u roku od 10 sekundi od vremena primitka novčana sredstva stavljena na raspolaganje na račun primatelja plaćanja, Banka će odmah vratiti račun korisnika u stanje u kojem bi bio da instant kreditni transfer nije bio izvršen. Međutim, ako za isti instant kreditni transfer Banka zaprimi navedenu potvrdu naknadno, nakon prethodno navedenog roka, može teretiti račun korisnika za isti iznos.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Limit za provođenje instant kreditnog transfera

Članak 19.

Klijent može ugovoriti limit za izvršenje platnog naloga instant kreditnog transfera na način da odredi maksimalni dnevni iznos za izvršenje svih instant kreditnih transfera ili maksimalni iznos za svaku transakciju instant kreditnog transfera. Klijent može definirati ili mijenjati taj limit putem usluge CROBA digital ili u poslovnici Banke.

16. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje

Članak 20.

Banka će odbiti izvršenje naloga za plaćanje, ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje, odnosno ako nalog za plaćanje ne sadrži sve elemente potrebne za izvršenje i/ili nije uredno popunjen, ako nisu osigurana novčana sredstva za izvršenje naloga i naplatu naknade, ako nisu osigurana sredstva u valuti na koju glasi nalog za plaćanje, uz iznimku plaćanja obveza prema Banci, ako postoje zakonski razlozi za to i kada je zatvoren račun primatelja plaćanja.

Banka obavještava Klijenta o odbijanju naloga za plaćanje, o razlozima odbijanja i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja, osim ako je isto zabranjeno propisima. Banka navedenu obavijest daje ili stavlja na raspolaganje Klijentu što je prije moguće, a najkasnije u roku postavljenom za izvršenje naloga za plaćanje. Banka naplaćuje naknadu za odbijanje naloga za plaćanje sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke, ako je naknada za taj slučaj predviđena.

Banka će odbiti instant kreditni transfer i neće odobriti račun korisnika platnih usluga za iznos instant kreditnog transfera u kojem nije naveden IBAN računa korisnika platnih usluga ili je naveden IBAN zatvorenog računa, ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje, ako postoje zakonske prepreke, ako bi izvršenje bilo protivno mjerama ograničavanja i/ili drugim propisima. Ujedno, u slučaju instant kreditnih transfera, Banka će odbiti iniciranje platne transakcije ako bi izvršenjem te platne transakcije bio prekoračen pojedinačni limit (dnevni ili transakcijski) koji je Klijent postavio za izvršenje instant kreditnih transfera te o tome obavijestiti Klijenta. Ako je razlog neizvršenja naloga za plaćanje taj što na računu nije osigurano pokriće za plaćanje platne transakcije i/ili naknade, to se ne smatra odbijanjem naloga za plaćanje i Banka u tom slučaju neizvršavanja naloga nije dužna obavještavati Klijenta o tome.

Banka ima pravo odbiti provesti nalog za plaćanje ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma ili bi bila protivna drugim prisilnim propisima.

Banka također ima pravo odbiti izvršenje naloga u slučaju opravdane sumnje Banke temeljem ranije dostupnih podataka o potencijalnim prijevarama i s tim povezanim računima da bi provedbom naloga za plaćanje Klijent mogao biti oštećen, zbog prijave primatelja plaćanja ili treće osobe koja je Klijentu dala instrukciju o broju računa za uplatu. Ako je izvršenje naloga odbijeno smatra se kao da takav nalog nije niti primljen u Banci.

17. Opoziv naloga za plaćanje

Članak 21.

Klijent može opozvati nalog za plaćanje ili trajni nalog opozivanjem suglasnosti za izvršenje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi danu ugovorenom za započinjanje izvršavanja naloga od strane Banke.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje se povlači na isti način na koji se daje suglasnost za izvršenje naloga Banci, pisanim putem ili elektroničkim putem. Iznimno, Klijent ne može opozvati nalog, odnosno naloge za plaćanje koji su ugovoreni ili podneseni u vezi obveza Klijenta koje postoje po bilo kojoj osnovi prema Banci.

Ukoliko Klijent opoziva izvršavanje platne transakcije u okviru ugovorenog trajnog naloga, smatra se da Klijent time opoziva i svaku buduću platnu transakciju ugovorenu po ugovoru o trajnom nalogu, te se opoziv i samo jedne platne transakcije po ugovoru o trajnom nalogu smatra otkazom ugovora o trajnom nalogu. Ukoliko je ugovor o trajnom nalogu sklopljen na određeno vrijeme duže od 12 mjeseci ili na neodređeno vrijeme, a Klijent ga otkazuje prije isteka 12 mjeseci od dana sklapanja, Banka će naplatiti naknadu za otkaz ugovora sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke, ako je istom predviđena.

Trajni nalog može biti opozvan u postupku prebacivanja, u kojem slučaju se prestaju izvršavati od dana koji je potrošač naveo u Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja kao datum od kojeg banka prenositelj prestaje s izvršenjem istih.

Ako platnu transakciju pokreće primatelj uplate ili Klijent preko primatelja uplate, Klijent ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je primatelju uplate dao svoju suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Svaka platna transakcija izvršena nakon opoziva suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje, smatra se neovlaštenom (neautoriziranom) platnom transakcijom.

Nakon isteka navedenog redovnog roka za opoziv naloga Klijent može opozvati nalog za plaćanje samo na temelju dogovora s Bankom. U slučajevima kada plaćanje transakcija pokreće primatelj ili uplatitelj preko primatelja, s povlačenjem naloga za plaćanje nakon roka mora se usuglasiti i primatelj uplate. Banka će Klijentu posebno naplatiti naknadu za opoziv naloga za plaćanje nakon redovnog roka za opoziv naloga sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke, ako je takva naknada predviđena.

Klijent / opunomoćenik / zastupnik može u poslovnici Banke zatražiti opoziv naloga za plaćanje nakon što je platna transakcija izvršena. Klijent / opunomoćenik / zastupnik može inicirati opoziv unutar 13 mjeseci od datuma izvršenja naloga koji je predmet opoziva.

Banka može odbiti zahtjev platitelja za opoziv naloga ako ocjeni da nalog koji je predmet opoziva ne zadovoljava naprijed navedeni uvjet.

Banka primatelja će unutar 15 bankovnih radnih dana, računajući od dana primitka opoziva, obraditi opoziv i vratiti pozitivan ili negativan odgovor. Banka će odobriti transakcijski račun Klijenta / opunomoćenika / zastupnika za iznos naloga iz opoziva jedino u slučaju zaprimanja pozitivnog odgovora banke primatelja.

U slučaju kada je Klijent / opunomoćenik / zastupnik primatelj novčanih sredstava iz naloga i kada Banka zaprimi zahtjev za opozivom iz banke platitelja, Banka će kontaktirati Klijenta / opunomoćenika / zastupnika radi davanja suglasnosti za izvršenje opoziva naloga. Klijent / opunomoćenik / zastupnik može autorizirati zahtjev za opoziv naloga pisanim putem u roku 15 bankovnih radnih dana od dana zaprimanja zahtjeva za opoziv.

Ako je platna transakcija inicirana putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, platitelj ne može opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

18. Raspolaganje novčanim sredstvima na računu

Članak 22.

Klijent može raspolagati sredstvima na svom računu kod Banke, kada je iznos platne transakcije odobren na bankovni račun, sukladno rokovima koje je Banka odredila u Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija i kada Banka dobije sve potrebne podatke za odobrenje korisničkog računa. Ukoliko su sredstva odobrena na računu Banke na neradni dan Banke, za potrebe ovog stavka smatrat će se da je Banka dobila sredstva sljedeći radni dan.

Banka sredstva primljena u stranim valutama u kojima ne vodi račune, pretvara u domaću valutu i upisuje u domaćoj valuti primjenom kupovnog tečaja za devizu, s tečajne liste Banke važeće na datum odobrenja računa.

Priljevi po osnovi instant kreditnog transfera odobravaju se isključivo u korist transakcijskih računa Klijenata.

Banka zadržava pravo, zbog obveze planiranja i izvještavanja o predvidivim novčanim tokovima, od Klijenta zahtijevati prethodnu najavu velikih predvidivih priljeva, odljeva, uplata i isplata na račun koje mogu po procjeni Banke utjecati na likvidnost Banke.

Klijent ovlašćuje Banku da može bez traženja njegovog odobrenja ispraviti očite greške u knjiženju i/ili provođenju transakcija uslijed kojih se stanje na računu Klijenta razlikuje od danih naloga za plaćanja u korist i na teret tog računa. Pogrešno knjiženje terećenja ili odobrenja računa bez naloga korisnika platne usluge, koje je posljedica pogreške Banke ili njenih vanjskih pružatelja platnih usluga, Banka može otkloniti kontra knjiženjem tako da je saldo računa nepromijenjen. Banka će o tome obavijestiti Klijenta ispisom stanja i prometa po računu koji će mu poslati na ugovoren način za dostavu izvadaka o stanju i prometu po računu.

Banka će bez naloga za plaćanje izvršavati ovrhe, odnosno druga rješenja, naloge i odluke nadležnih tijela u slučajevima predviđenim zakonima.

19. Ovrha na novčanim sredstvima na računu i blokade računa

Ovrha na novčanim sredstvima na računu

Članak 23.

Banka će bez pristanka Klijenta provoditi ovrhu na novčanim sredstvima na računu Klijenta i izvršavati plaćanja s računa Klijenta po nalogu Financijske agencije odnosno druge ovlaštene osobe sukladno propisima i ovim Općim uvjetima te provoditi druge radnje na temelju rješenja, naloga i odluka suda i drugih nadležnih tijela u slučajevima predviđenim zakonima (privremene mjere i drugo). Nakon zaprimanja ovrhe na računu Banka sukladno propisima blokira račun i provodi druge propisane radnje te Klijent u tom slučaju nema mogućnost raspolaganja sredstvima na računu do namirenja ovrhe, odnosno prestanka ovrhe. Banka ne provodi ovrhu na sredstvima dopuštenog prekoračenja na računu, već samo iz pozitivnog salda sredstava na računu i budućih priljeva. Iznimno, Banka može u pojedinom slučaju na izričit zahtjev Klijenta nakon početka provedbe ovrhe odobriti korištenje raspoloživih sredstva na računu i za ovrhu.

Banka je u slučaju ovrhe na novčanim sredstvima Klijenta samo izvršitelj naloga nadležnog tijela i pritom ne ulazi u ispitivanje naloga za plaćanje, pravne osnove po kojoj se provodi plaćanje, međusobnog odnosa Klijenta i njegovog vjerovnika i slično. Banka ne odgovara Klijentu za bilo kakvu štetu koja bi mu nastala zbog provedbe nezakonitog ili nepravilnog naloga za naplatu nadležnog tijela. Sukladno propisima Banka naplaćuje naknadu za izvršenje naloga nadležnog tijela (npr. FINA-e).

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Blokade računa

Članak 24.

Osim u slučaju ovrhe na novčanim sredstvima, račun Klijenta može biti blokiran i iz sljedećih razloga:

- uslijed prijave Banci gubitka, krađe, nestanka, uništenja ili zlouporabe dokumenata računa (kartice računa, Visa kartice tekućeg računa, Ugovora), uređaja i/ili identifikacijskog broja (PIN-a),
- u slučajevima propisanim zakonom po nalogu odnosno odluci suda ili drugog nadležnog tijela,
- kada Klijent i/ili punomoćnik, odnosno zakonski zastupnik ili skrbnik u poslovanju po računu, ne postupaju u skladu s odredbama zaključenog ugovora s Bankom,
- u slučaju smrti Klijenta.

Za vrijeme blokade računa, Klijent, zakonski zastupnik, skrbnik i punomoćnici ne mogu raspolagati sredstvima na računu, dok se ne okonča postupak radi kojeg je račun blokiran.

U slučaju blokade računa radi gubitka, krađe, nestanka, uništenja ili zlouporabe dokumenata računa, uređaja i/ili identifikacijskog broja (PIN-a) za raspolaganje sredstvima na računu, Banka blokira račun Klijenta, a blokada se ukida kada prestaju razlozi za istu.

Nasljeđivanje novčanih sredstava

Članak 25.

Za slučaj smrti Klijenta račun će ostati blokiran do pravomoćnog okončanja ostavinskog postupka i dostave Banci pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju, odnosno u slučaju drugog načina stjecanja novčanih sredstava Klijenta do dostave Banci ugovora o doživotnom uzdržavanju ili druge valjane osnove stjecanja, koja ispunjava sve potrebne pretpostavke sukladno propisima za raspolaganje sredstvima Klijenta u Banci.

Banka može iznimno za slučaj smrti Klijenta, po svojoj diskrecijskoj odluci, dopustiti isplatu sredstava s računa Klijenta i prije završetka ostavinskog postupka u visini pogrebnih troškova koji nastanu za Klijenta, temeljem ovjerenih računa koji se odnose na Klijenta i po potrebi druge dokumentacije koju zatraži. Banka u tom slučaju zadržava presliku originalnog računa na koji je evidentirala isplatu.

20. Terećenje računa po mjenici i ugovornoj ovlasti

Članak 26.

Banka može izvršiti naplatu na novčanim sredstvima na računu Klijenta, pored ostalog navedenog u ovim Općim uvjetima, i temeljem mjenica, ugovorne ovlasti te za svoje naplate potraživanja terećenjem svih računa Klijenta otvorenih kod Banke u iznosu dovoljnom za namirenje dospjelog duga i to bez njegove posebne suglasnosti.

Naplata mjenica

Članak 27.

Po zaprimanju vlastite ili trasirane mjenice, koja je akceptirana, Banka će, ako je na takvoj mjenici označena kao domicilijat, automatski, bez traženja dodatne suglasnosti ili privole izdavatelja/akceptanta mjenice izvršiti isplatu mjenične svote zakonitom imatelju takve mjenice.

Obrazac kao nalog za plaćanje mjeničnog vjerovnika nije uvjet za isplatu po mjenici. Da bi Banka kada je domicilna izvršila isplatu temeljem prezentirane mjenice, nužno je da mjenični vjerovnik dostavi Banci potrebne elemente, a to je najmanje broj računa na koji želi da se izvrši isplata

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

mjenične svote. Ukoliko mjenični vjerovnik potražuje manji iznos od onoga navedenog na mjenici, uz podatak o broju računa nužno je da mjenični vjerovnik navede Banci i podatak o iznosu kojega temeljem prezentirane mjenice potražuje za naplatu.

Podatak o broju računa kojeg treba teretiti radi isplate mjenične svote ili podatak o domicilnoj banci naveden na mjenici je mjerodavan te će isti biti neopoziva instrukcija Banci o računu terećenja neovisno o eventualnoj instrukciji mjeničnog vjerovnika. Slijedom navedenog, ukoliko je na mjenici naznačen jedan račun Banka će plijeniti novčana sredstva samo s tog računa u svrhu isplate mjenice, a ako nije naveden niti jedan račun već je kao mjesto plaćanja označena samo Banka kao domicilna, Banka će plijeniti novčana sredstva sa svih računa u svrhu isplate mjenice, koje glavni mjenični dužnik ima otvorene u Banci.

Terećenje svih računa Klijenta otvorenih kod Banke

Članak 28.

Banka ima pravo sva dospjela potraživanja od Klijenta nastala s osnove nedopuštenog prekoračenja po računu ili po kojoj drugoj osnovi (neplaćenih kamata, naknada, troškova i sl.) naplaćivati od Klijenta terećenjem svih računa Klijenta otvorenih kod Banke u iznosu dovoljnom za namirenje dospjelog duga i to bez njegove posebne suglasnosti. Banka ima isto ovlaštenje za naplatu i na računima zakonskog zastupnika Klijenta pod pretpostavkama iz ovih Općih uvjeta.

U slučaju terećenja svih računa Klijenta otvorenih kod Banke u iznosu dovoljnom za namirenje dospjelog duga i naplate eurske tražbine Banke na sredstvima u stranoj valuti, za konverziju Banka primjenjuje kupovni tečaj za devize iz svoje tečajne liste važeći na dan naplate. Ukoliko se naplata tražbine Banke provodi na eurskim sredstvima Klijenta terećenjem njegovog računa, za potraživanje Banke u stranoj valuti prilikom konverzije se primjenjuje prodajni tečaj za devize važeći s tečajne liste Banke na dan provođenja naplate.

Ako se naplaćuje tražbina Banke u stranoj valuti na sredstvima koja su u drugoj stranoj valuti, Banka drugu stranu valutu najprije otkupljuje i pretvara u eure po kupovnom tečaju za stranu valutu iz svoje tečajne liste važeće na dan otkupa, a potom po prodajnom tečaju iz svoje važeće tečajne liste za stranu valutu u kojoj glasi tražbina eure pretvara u stranu valutu u kojoj glasi tražbina i obavlja terećenja svih računa Klijenta otvorenih kod Banke.

21. Dodatne platne usluge

Članak 29.

Klijent može koristiti razne dodatne platne usluge po otvorenim računima kod Banke, ovisno o vrsti računa i ponudi Banke, kao što su:

- SEPA izravno terećenje,
- trajni nalog,
- debitna kartica,
- usluge Internet i mobilnog bankarstva (usluga CROBA digital),
- paket tekućeg računa,
- paket besplatnih usluga

i ostale usluge koje Banka ima ili uvede u svoju ponudu, a koje su utvrđene i posebnim Općim uvjetima Banke.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Trajni nalog

Članak 30.

Banka i Klijent te njegovi punomoćnici mogu s Bankom zaključiti ugovore kojima je ovlašćuju da s Klijentovog računa obavlja redovna ili povremena plaćanja na način da provodi platnu transakciju u korist primatelja plaćanja prema uvjetima koje definira Klijent kao trajni nalog.

Klijent daje Banci suglasnost za terećenje računa.

Ugovorom o trajnom nalogu Banka i Klijent ugovaraju izvršavanje trajnih naloga za plaćanje i Banka će trajne naloge izvršavati u skladu s uvjetima definiranim s Klijentom.

Po jednom računu može biti zaključeno više ugovora o trajnim nalogima s Bankom, s tim da se po jednom trajnom nalogu može definirati samo jedna vrsta plaćanja. Ugovor o trajnom nalogu može se odnositi na platne transakcije u eurima ili stranoj valuti plaćanja (devizama) i biti zaključen na određeno vrijeme ili s važenjem do opoziva.

Iznosi koji se izvršavaju trajnim nalogima mogu biti na:

- jednake iznose,
- nejednake iznose,
- sve priljeve na računu.

U svakom od navedenih slučajeva za provođenje trajnog naloga izuzet je minimalni saldo koji je Klijent obavezan držati na računu.

Banka će započeti s izvršenjem trajnih naloga prvi radni dan nakon ugovaranja, odnosno zaprimanja naloga za plaćanje u skladu s ugovorenim datumom izvršenja.

Korisnik je obavezan osigurati potrebna novčana sredstva na računu za plaćanje najkasnije jedan dan prije traženog datuma za plaćanje iz naloga za plaćanje.

Banka izvršava trajni nalog u zadanim iznosima samo ako na računu ima dovoljno sredstava za pokriće cijelog iznosa plaćanja, a u slučaju nedostatnih sredstava za izvršenje cijelog naloga, Banka će izvršiti pojedini nalog iz niza, djelomično samo ukoliko se radi o plaćanju kredita, odnosno drugih obveza prema Banci.

U slučaju da se trajni nalog (osim instant naloga) s definiranim fiksnim iznosom plaćanja ne izvrši na zadani dan dospijeća zbog nedovoljno sredstava na računu, pokušat će se ponovo provesti šezdeset dana od datuma dospijeća. Ako za dva uzastopna plaćanja, šezdeseti dan od dospijeća starijeg neplaćenog duga i dalje na računu ne bude dovoljno sredstava, trajni nalog će prestati važiti. Ovo se ne odnosi na trajne naloge za plaćanje kredita u Banci.

U slučaju da se trajni nalog (osim instant naloga) za plaćanje kredita u Banci ne izvrši na zadani dan dospijeća zbog nedovoljno sredstava na računu, plaćanje će se pokušati provesti i sljedeća 4 (četiri) dana. Trajni nalog prestaje važiti ukoliko nema pokrića za dva uzastopna dospelja.

Banka će putem Izvatka s pregledom promjena i stanja na računu, kao i izvršenim trajnim nalogima obavijestiti Klijenta o provedenim trajnim nalogima za plaćanje. Ukoliko se instant nalog ne izvrši, Banka će Klijenta obavijestiti o istome.

Banka zadržava pravo jednostrano raskinuti ugovor o trajnom nalogu u slučajevima utvrđenim ugovorom o trajnom nalogu i ovim Općim uvjetima za jednostrani raskid ugovora.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Debitna kartica - Visa kartica

Izdavanje Visa kartice i PIN-a

Članak 31.

Banka nakon otvaranja tekućeg računa Klijentu i njegovim punomoćnicima (u daljnjem tekstu: korisnik platne kartice) izdaje debitnu karticu tekućeg računa – Visa karticu (dalje u tekstu: platnu karticu) i tajni identifikacijski broj (PIN), kao instrument raspolaganja i za identifikaciju kod raspolaganja sredstvima na tekućem računu, na bankomatu i kod kupnje roba i usluga.

Izdana Kartica je u vlasništvu Banke, glasi na ime Korisnika čije ime i prezime je na njoj otisnuto te je neprenosiva.

Visa karticu i osobni identifikacijski broj kartice PIN, korisnik dobiva zasebno od Banke, platnu karticu u poslovnici Banke, a PIN na kućnu adresu poštom.

U poslovnici Banke Korisnik preuzima aktiviranu Karticu. Korisnik je dužan Karticu preuzeti čim prije, a najkasnije u roku 90 dana. Ukoliko Kartica nije preuzeta u navedenom roku Banka će istu proglasiti nevažećom (blokirati) i uništiti. Ukoliko nakon uništavanja Kartice Korisnik ipak dođe po Karticu, dužan je popuniti Zahtjev za ponovno izdavanje kartice. U tom slučaju Banka će naplatiti naknadu sukladno Tarifi naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Iznimno, Kartice se Korisniku mogu dostaviti i poštom preporučenom pošiljkom s povratnicom na adresu boravišta ili prebivališta ili na drugu Kontakt adresu koju je Korisnik naveo za evidenciju Banke ukoliko Korisnik to izričito pisanim putem zatraži. U tom slučaju Kartica se privremeno blokira, a po primitku povratnice ili pismene obavijesti o primitku od strane Korisnika Banka će Karticu aktivirati.

Na osnovi prijave Korisnika o ne primitku Kartice, Banka radi provjeru u evidencijama vraćene pošte. Ukoliko je Kartica vraćena u Banku, ista se šalje Korisniku ponovno na njegovu adresu. U slučaju da Kartica nije vraćena u Banku, Banka će blokirati Karticu, a potom izdati zamjensku Karticu s novim PIN-om uz naplatu troška u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima (izuzev paketa besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja).

PIN-ovi se dostavljaju na adresu prebivališta ili boravišta Korisnika običnom poštom ili na drugu Kontakt adresu ako Korisnik tako zatraži uz uvjet da se evidencija Banke dopuni s navedenom adresom. Banka svakom Korisniku kartice jamči tajnost izdavanja PIN-a, a zaprimljeni PIN Korisnik sam može izmijeniti na Bankomatima uz naknadu sukladno Tarifi naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Korisnik kojem je platna kartica izdana dužan je karticu odmah po primitku u poslovnici Banke na poleđini potpisati trajnom olovkom (kemijskom olovkom). PIN je tajni broj koji se ne smije zapisivati niti nositi uz platnu karticu već ga je osoba kojoj je dodijeljen dužna zapamtiti, a dokument o PIN-u uništiti. PIN se ne smije nikome priopćiti niti ikome omogućiti njegovo korištenje.

Karticu ne smije koristiti osoba čije ime i prezime nije otisnuto na Kartici. Klijent odgovara za njezino korištenje i korištenje svih dodatnih Kartica od strane opunomoćenih osoba koje su Korisnici kartice. Banka zadržava pravo zatražiti povrat Kartice neovisno o razlozima.

Banka određuje uvjete izdavanja, redovitog ili izvanrednog isteka važnosti (uslijed gubitka, krađe, oštećenja, promjene relevantnih podataka i drugih okolnosti) te zamjene platne kartice računa.

Kartica se izdaje na rok od tri godine i rok valjanosti Kartice otisnut je na samoj Kartici, a izdana Kartica važeća je do zadnjeg dana mjeseca u godini kako je otisnuto na Kartici. Prestanak važenja Kartice po bilo kojoj osnovi ne utječe na obveze Korisnika koje su prije toga nastale korištenjem Kartice.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Po isteku roka važenja, Kartica se automatski obnavlja i izdaje Zamjenska kartica ako se Korisnik pridržava ugovora o tekućem računu i ovih Općih uvjeta i pisanim putem ne otkaže Karticu najkasnije 60 dana prije dana isteka roka važenja postojeće Kartice. Zamjenska kartica vrijedi od trenutka preuzimanja od strane Korisnika.

Kartica se obnavlja 30 dana prije isteka o čemu Korisnik zaprima pisanu obavijest na adresu koju je naveo za evidencije Banke. Rok i uvjeti za preuzimanje Kartice istovjetni su kao i gore opisani. Naknada za redovno obnavljanje Kartice naplaćuje se u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima (izuzev paketa besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja).

Zamjenska kartica ima drugi Broj kartice, a PIN i ostale Personalizirane sigurnosne vjerodajnice ostaju kao i kod one koja je prestala važiti.

Korisnik je dužan voditi računa o isteku valjanosti Kartice. U slučaju da Korisnik ne primi pisanu obavijest o izdavanju Zamjenske kartice prije isteka roka valjanosti postojeće Kartice, dužan je o istom obavijestiti Banku.

Kartica čiji je rok valjanosti istekao, ne smije se koristiti već je Korisnik dužan istu prerezati okomito preko čipa i preko magnetske trake i na siguran način uništiti ili vratiti Banci prilikom preuzimanja Zamjenske kartice.

Korisnik može na osnovu pisanog zahtjeva zatražiti izdavanje Zamjenske kartice za oštećenu Karticu ili u slučaju promjene imena i/ili prezimena Korisnika, kao i izdavanje novih Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Kartice. Korisnik je dužan istu Karticu prerezati okomito preko čipa i preko magnetske trake i na siguran način uništiti ili vratiti Banci prilikom preuzimanja Zamjenske kartice.

Trošak izdavanja Zamjenske kartice i/ili Personalizirane sigurnosne vjerodajnice snosi Klijent.

Korištenje kartice

Članak 32.

Kartica je platni instrument u vlasništvu Banke i neprenosiva je. Korisnik kartice dužan je koristiti Karticu u skladu s odredbama Okvirnog ugovora i ovim Općim uvjetima.

Uporaba Kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na Kartici smatra se zlouporabom te ima za posljedicu prestanak prava korištenja Kartice i oduzimanje Kartice, kao i obvezu nadoknade svih eventualnih troškova nastalih Banci. Gubitak poslovne sposobnosti, ne prijavljivanje promjene podataka, ne ispunjavanje obveza iz ovih Općih uvjeta ima za posljedicu oduzimanje Kartice/blokadu Kartice.

Korisnik Kartice koja je izdana na njegovo ime, PIN ne smije priopćiti trećim osobama, niti zapisivati ili čuvati u bilo kojem obliku zajedno s Karticom. U slučaju da Korisnik posumnja da je netko upoznat s PIN-om, obavezan je izmijeniti PIN na bankomatu s raspoloživom uslugom promjene PIN-a. U slučaju sumnje na korištenje Kartice s tako kompromitiranim PIN-om, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku kako bi se Kartica pravovremeno blokirala.

Korisnik je obavezan prilikom unosa PIN-a paziti da nitko ne vidi utipkani tajni broj, te je obavezan brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom, te ne smije dopustiti da Kartica izađe iz njegova vidokruga, a ako to ipak učini, čini to na vlastiti rizik i snosi odgovornost za moguću zlouporabu Kartice.

Odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem Kartice, kao i svi troškovi koji iz toga proizlaze, terete Klijenta. Sav rizik zloupotrebe PIN-a pada isključivo na teret Klijenta.

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta od strane Korisnika kartice snosi Klijent.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Banka ne snosi nikakvu odgovornost za zloupotrebu Kartice koju je izdala.

Korisnik se obvezuje da Karticu neće koristiti u protuzakonite svrhe, uključujući kupnju proizvoda i usluga koje su zakonom zabranjene na teritoriju zemlje u kojoj se Korisnik nalazi u trenutku transakcije. Klijent preuzima svu odgovornost za slučaj nezakonite kupnje Karticama koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Korisnik može koristiti Karticu uz ili bez korištenja PIN-a za podizanje gotovog novca, pri plaćanju roba i/ili usluga uključujući i plaćanje roba i/ili usluga na internetu.

Kartica se koristi jednokratno za podizanje gotovog novca na Bankomatima i isplacnim uređajima, te za plaćanja na Prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu koja su označena prihvatom Visa kartice uključujući Internet trgovinu i to do visine propisanih Dnevnih limita, a sve u okviru raspoloživih novčanih sredstava.

Dnevni limit je maksimalni iznos trošenja po Kartici koji se može koristiti kada je na tekućem računu raspoloživi saldo jednak ili veći od limita. Dnevni limiti objavljeni su na Internetskoj stranici Banke.

Dnevni limiti su promjenjivi i mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Pravila kojih se Korisnik kartice mora pridržavati prilikom korištenja kartice:

- odmah nakon primitka Kartice poduzeti razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, Korisnik mora čuvati tajnim sva sigurnosna obilježja Kartice kao i personalizirane sigurnosne vjerodajnice (broj kartice, PIN, rok važenja, troznamenkasti kontrolni broj otisnut na poledini kartice, PIN, tajni podatak) i ni u kojem slučaju ne smije ih priopćiti drugim osobama, uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu,
- Karticu mora koristiti tako da druge osobe uključujući Banku, njezine zaposlenike, policiju, pravosudna tijela i prihvatna mjesta na internetu ne mogu saznati njena sigurnosna obilježja, uključujući, između ostaloga, zaklanjanje tipkovnice bankomata, EFT-POS uređaja ili drugog samoposlužnog uređaja prilikom korištenja kartice i unosa njenih sigurnosnih obilježja,
- kod plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora provjeriti iznos transakcije prije autorizacije,
- kod plaćanja robe i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik mora zatražiti i dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji, osim na pojedinim prodajnim mjestima na kojima je banka primatelja plaćanja zbog brzine provedbe transakcija ili tehnoloških preduvjeta, a do iznosa transakcija propisanih od kartičnih kuća definirala provođenje transakcija bez utipkavanja PIN-a i/ili potpisa Korisnika kao što je npr. plaćanje cestarina i slično,
- Korisnik je dužan odmah po primitku potvrde o izvršenoj transakciji provjeriti iznos transakcije naznačen na toj potvrdi,
- u slučaju neizvršenja transakcije ili neuspješne autorizacije platne transakcije, Korisnik od prodajnog mjesta mora zatražiti i dobiti potvrdu o neizvršenoj transakciji odnosno potvrdi o neuspješnoj autorizaciji,
- Korisnik je dužan čuvati potvrde o autoriziranim, neautoriziranim odnosno neizvršenim transakcijama najmanje do primitka Izvatka o promjeni i stanju na računu/Izvatka o stanju na računu koji se odnosi na razdoblje u kojem su te transakcije izvršene odnosno pokušavane biti izvršene,
- u slučaju plaćanja roba i usluga preko interneta, Korisnik mora izbjegavati plaćanje preko neprovjerenih internetskih stranica kao i voditi računa da se plaćanje obavlja isključivo putem računala koje posjeduje adekvatnu zaštitu od virusa ili drugih opasnih programa,
- Korisnik 3D usluge sigurnog plaćanja, dužan je ograničiti i onemogućiti pristup svom mobilnom telefonu trećim osobama,

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

- Korisnik je suglasan da se prilikom korištenja Kartice može provjeriti njegov identitet na prodajnom mjestu, te se obvezuje na zahtjev prodajnog mjesta dati na uvid svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu radi identifikacije,
- redovno pratiti Transakcije učinjene Karticom te stanje po Računu kartice, kao i voditi brigu o nastalim troškovima učinjenim Karticom,
- Korisnik je dužan koristiti se Karticom u skladu s odredbama Općih uvjeta, Ugovora i prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Korisnika uključujući propise koji se odnose na obavljanje platnog prometa,
- Korisnik je dužan koristiti se Karticom u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa,
- Korisnik je dužan za vrijeme trajanja ugovornog odnosa dostaviti Banci, u obliku i na način koji odredi Banka, sve podatke i dokumentaciju koje Banka od njega zatraži, u svrhu provedbe dubinske analize Korisnika u skladu s propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja i/ili drugi prisilni propisi.

Korisnik autorizira odnosno daje suglasnost za Platnu transakciju na jedan od sljedećih načina:

- korištenjem Kartice na bankomatu - umetanjem ili prislanjanjem s ili bez unosa PIN-a,
- umetanjem ili prislanjanjem Kartice na Isplatnom prodajnom mjestu radi podizanja gotovog novca na EFT-POS uređaju s ili bez unosa PIN-a,
- potpisivanjem potvrde o transakciji isplate gotovine putem EFT-POS uređaja na Isplatnom prodajnom mjestu ako EFT-POS uređaj ne podržava EMV (chip) tehnologiju,
- prilikom plaćanja roba i/ili usluga davanjem, umetanjem ili prislanjanjem Kartice na EFT- POS terminalu ili na samoposlužnom uređaju Prodajnog odnosno Prihvatnog mjesta s ili bez unosa PIN-a,
- pri kupnji robe i usluga putem internetske, kataloške ili telefonske prodaje Korisnik se identificira, a platna transakcija se autorizira: unosom broja Kartice, datuma isteka Kartice, troznamenkastog kontrolnog broja otisnutog na poleđini Kartice, unosom tajnog podatka, Jednokratne SMS zaporke,
- umetanjem ili prislanjanjem Kartice samoposlužnom uređaju odnosno postupanjem s Karticom na način na koji samoposlužni uređaj uvjetuje autorizaciju (kod beskontaktnog plaćanja, plaćanja cestarine i sl.),
- za beskontaktna plaćanja kartične kuće propisuju limite iznosa transakcije do kojih je plaćanje moguće provesti bez autorizacije PIN-om ili potpisom. Ovi se limiti mogu razlikovati na različitim tržištima, odnosno, u različitim zemljama. Iz sigurnosnih razloga ponekad je i transakcije beskontaktnom karticom ispod propisanog limita potrebno autorizirati PIN-om ili potpisom, čime se potvrđuje da je Kartica u posjedu ovlaštenog Korisnika koji jedini zna ispravan PIN ili čiji je potpis autentičan. Unos PIN-a za transakcije beskontaktnom Karticom ispod limita može biti uvjetovan i parametrima određenim od strane Banke, a koji se postavljaju prema iznosu i broju prethodno učinjenih beskontaktnih transakcija,
- uz korištenje uređaja za autentifikaciju koji podržavaju prijavu biometrijom,
- sklapanjem ugovora o terećenju kartice.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije na jedan od gore opisanih načina ne može se opozvati, osim iznimno u slučaju dogovora Korisnika i Prodajnog mjesta.

Korisnik može inicirati kupovinu roba i usluga odnosno podizati gotovinu na bankomatima i drugim isplatnim mjestima u zemlji i inozemstvu na svim prodajnim mjestima na kojima je istaknuta oznaka „Visa“.

Elektronički podaci o platnoj transakciji koje je Banka primila od prihvatnog mjesta predstavljaju nalog za terećenje. Vrijeme primitka terećenja je bilo koji trenutak u kojem Banka primi elektroničke podatke o platnoj transakciji od prihvatnog mjesta, a najkasnije u roku od 13 (trinaest) mjeseci od datuma autorizacije transakcije. Banka će za iznos platne transakcije koja je inicirana upotrebom

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Kartice ili podataka s Kartice teretiti odnosno odobriti tekući račun odmah nakon primitka terećenja. Svi troškovi učinjeni Karticom vlasnika ili opunomoćenika zajedno s pripadajućim naknadama i troškovima terete tekući račun

3D Secure usluga

Članak 33.

3D Secure usluga je besplatna usluga sigurne kupovine Visa Karticama za provjeru autentičnosti kupaca na Internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju 3D Secure uslugu. Prilikom financijske potvrde kupovine, svoj identitet dodatno potvrđujete unosom tajne riječi, Jednokratne zaporke zaprimljene SMS-om na broj mobitela evidentiran u evidencijama Banke, m-tokenom. Razmjena tajnih podataka obavlja se isključivo između vas i Banke te Internetsko prodajno mjesto nema uvid u podatke koji se razmjenjuju.

Opis i način korištenja 3D Secure usluge propisan je Općim uvjetima korištenja 3D Secure usluge, a navedeni Opći uvjeti nalaze se na Internetskoj stranici Banke.

Banka zadržava pravo izmjene navedenih Općih uvjeta bez prethodne najave. O izmjenama Banka Korisnike obavještava na Internetskoj stranici Banke. Korisnik pristaje na izmjene usluga i nema pravo zahtijevati naknadu štete nastale uslijed izmjene usluga.

U slučaju da Korisnik obavlja kupovinu putem Internetskih prodajnih mjesta koja nemaju zaštitu putem 3D Secure usluge, preporuka Banke je da prije kupovine detaljno prouče uvjete plaćanja te da se za sva pitanja obrate izravno tim prodajnim mjestima.

Banka ne preuzima odgovornost za bilo kakvu štetu nastalu plaćanjem karticama na Internetskim prodajnim mjestima koja ne podržavaju 3D Secure uslugu odnosno koja nemaju oznaku sigurnog plaćanja.

Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost Usluge nastale kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani trgovca, ne podržavanje 3D Secure usluge na strani trgovca ili kao posljedica više sile.

Samim izdavanjem Kartice usluga je aktivna, ali na zahtjev Korisnika Banka može privremeno ili trajno blokirati i/ili onemogućiti korištenje Kartice u slučajevima u kojima Kartica nije prisutna (Internet trgovina, telefonska ili kataloška prodaja).

Korisnik kartice razumije i prihvaća da je u skladu s Visa pravilima Banka dužna poslati njegove podatke trgovcu, kada trgovac pošalje takav upit. Banka može odgovoriti trgovcu na način da je informacija točna, pogrešna ili djelomično točna.

Korisnik kartice razumije i prihvaća da u skladu s pravilima kartične kuće Visa, Banka obrađuje i dostavlja ažurirane podatke o platnoj kartici (broj kartice i datum isteka kartice) trgovcima kod kojih Korisnik kartice ima registrirane usluge pretplata i/ili članarina, putem usluge Visa Account Updater.

Korisnik u svakom trenutku može povući privolu putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Beskontaktna funkcionalnost

Članak 34.

Banka izdaje Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja »)).

Na Prodajnom mjestu i/ili bankomatu Korisnik odabire želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem Kartice u bankomat/EFT-POS uređaju) ili beskontaktno (prislanjanjem Kartice na bankomat / EFT-POS uređaj).

Maksimalan iznos Platne transakcije koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom, a za koju nije potrebna potvrda PIN-om, ovisi o zemlji terminala Prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane Kartične kuće. Na terminalima u Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja iznosi 40,00 (četrdeset) eur te suglasnost za izvršenje Platne transakcije Korisnik daje samim prislanjanjem Kartice na terminalu Prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje bez potvrde PIN-a.

Za Transakcije Karticom iznad 40,00 (četrdeset) eur na terminalima u Republici Hrvatskoj odnosno iznad maksimalno definiranog iznosa beskontaktna Platne transakcije, ovisno o zemlji terminala Prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane Kartične kuće, suglasnost za izvršenje takve beskontaktna Platne transakcije Korisnik kartice daje prislanjanjem kartice, unosom i potvrdom PIN-a. Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika, a prije izvršenja određenih beskontaktnih Platnih transakcija, zatražiti autorizaciju beskontaktna platne transakcije i pripadajućim PIN-om.

Nakon realizacije beskontaktnih Platnih transakcija, autoriziranih na terminalima Prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe Platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane Kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obveza Prodajnog mjesta da izda i uruči potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj Platnoj transakciji Korisniku kartice. No, ako Korisnik kartice inzistira da dobije potvrdu (slip) o izvršenoj beskontaktnoj Platnoj transakciji, može od Prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne potvrde (slipa).

Korisnik Kartice s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da kod obrade beskontaktnih Platnih transakcija, datum valute terećenja Računa kartice može biti različit od datuma nastanka beskontaktna Platne transakcije te je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po pripadajućem Računu kartice.

Ako Korisnik kartice ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, može prilikom otvaranja tekućeg računa zatražiti izdavanje Kartice s onemogućenom beskontaktnom funkcionalnošću. Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva Korisnika neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako će oznaka beskontaktnog plaćanja biti otisnuta na Kartici. Ako je zahtjev za izdavanje Kartice s onemogućenom beskontaktnom funkcionalnosti, podnesen Banci nakon što je već naručena Kartica s beskontaktnom funkcionalnosti, Korisnik će snositi trošak izdavanja obje Kartice u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Napлата platnih transakcija iniciranih Visa karticom

Članak 35.

Sve platne transakcije inicirane platnom karticom s pripadajućim naknadama i troškovima obračunavaju se u eurima i naplaćuju na teret računa Klijenta.

Korisnik platne kartice autorizacijom daje Banci suglasnost za platne transakcije inicirane platnom karticom.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Za sve platne transakcije učinjene Karticom u stranoj valuti, kartična platna shema originalni iznos transakcije preračunava primjenom Visa tečaja na dan obrade transakcije prema njihovim vlastitim pravilima i referentnoj tečajnoj listi.

Zbog višekratnog mijenjanja Referentnog tečaja od strane kartične kuće VISA, mogući su različiti tečajevi za transakcije provedene u istom danu, u istoj valuti na što Banka ne može utjecati. Ovisno o tome gdje je transakcija napravljena ista može prolaziti kroz nekoliko preračunavanja valuta po nekoliko različitih tečajeva na koje Banka nema utjecaja. Zbog primjene različitih referentnih tečajeva kod rezervacije i naplate transakcije, autorizirani i naplaćeni iznos transakcije se mogu razlikovati. Na jednak način provodi se konverzija povrata i storna.

Datum valute terećenja tekućeg računa može biti različit od datuma nastanka Transakcije odnosno datuma upita za provjeru Raspoloživog stanja.

Upit za provjeru Raspoloživog stanja Banka provodi u eurima, pri čemu u slučaju Transakcija zadanih u stranoj valuti kartična kuća VISA originalni iznos Transakcije preračunava po Referentnom tečaju u eure.

VISA pruža informacije o Referentnom tečaju na svojoj internetskoj stranici

Povrat sredstava za platne transakcije učinjene karticom, na tekući račun odobrava se u nacionalnoj valuti.

Ukoliko Korisnik zaprimi uplatu novčanih sredstava od strane ili putem online pružatelja platnih usluga, Banka ni na koji način ne odgovara za iznos uplaćen od online pružatelja platnih usluga niti za tečaj koji je online pružatelj platnih usluga primijenio prilikom uplate sredstava.

Za transakcije podizanja gotovog novca na bankomatima i isplatnim mjestima kao i transakcije plaćanja roba i usluga na prihvatnim mjestima u inozemstvu, inozemne banke mogu Korisniku kartice ponuditi uslugu Dinamičke konverzije valute (DCC) te odabir iznosa terećenja transakcije u nacionalnoj valuti.

Iznos primjenjivog tečaja i/ili naknade koja se naplaćuje Korisniku određen je od strane inozemne banke i biti će transparentno prikazan na ekranu uređaja prije izvršenja transakcije, stoga Banka ne preuzima odgovornost za tečaj i/ili naknade koje će se obračunati prilikom korištenja navedene usluge.

Ukoliko Korisnik prihvati uslugu Dinamičke konverzije valute, iznos primjenjivog tečaja i/ili naplaćene naknade bit će ispisan i na potvrdi o uspješno provedenoj transakciji. Usluga Dinamičke konverzije valuta može biti nepovoljnija za Korisnika od odabira opcije terećenja u valuti zemlje u kojoj se kartica koristi. Ukoliko Korisnik izabere terećenje u nacionalnoj valuti na prihvatnom mjestu u inozemstvu, Banka ne odgovara za tečaj i naknade koje prihvatno mjesto primjenjuje za korištenje tom uslugom, koji su prikazani na prihvatnom mjestu i koje je Korisnik prihvatio na tom prihvatnom mjestu.

Vlasnik tekućeg računa preuzima obvezu plaćanja svih troškova za sve Kartice izdane uz tekući račun.

Informacija o postotnoj marži odnosno ukupnoj naknadi za preračunavanje valuta

Članak 36.

Nakon primitka naloga za izvršenje transakcije na bankomatu ili na prodajnom mjestu u inozemstvu u valuti države Europskog gospodarskog prostora različitoj od domicilne valute Banka će korisniku kartice iskazati ukupnu naknadu za preračunavanje valuta u domicilnu valutu kao postotnu maržu u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje za euro koje je izdala Europska središnja banka, važeće u trenutku primitka naloga za izvršenje transakcije.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Banka će korisnika kartice o predmetnoj marži informirati putem SMS poruke ili e-mail poruke ovisno o dostupnom ili ugovorenom elektroničkom kanalu komunikacije. Banka će obavijest o predmetnoj marži dostavljati jednom u svakom kalendarskom mjesecu u kojem za korisnika kartice primi nalog za plaćanje izražen u istoj stranoj valuti.

Terećenje računa će biti po tečaju na dan obrade transakcije koji se može razlikovati od tečaja u trenutku provođenja transakcije.

Banka će prihvatiti zahtjev korisnika da mu se informacije o predmetnoj marži ne dostavljaju.

Ograničenje korištenja Visa kartice

Članak 37.

Banka ima pravo blokirati Karticu i/ili onemogućiti njeno korištenje na temelju pisanog zahtjeva Korisnika ili na vlastitu inicijativu.

Banka ima pravo na vlastitu inicijativu u svako doba blokirati korištenje Kartice ako se za to steknu uvjeti, a posebno:

- u slučaju zaprimanja informacije o smrti Korisnika,
- u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice,
- u slučaju postojanja razloga koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje Kartice ili korištenje Kartice s namjerom prijevare ili zlorabe,
- Banka zadržava pravo blokade platne kartice i u slučaju značajnog povećanja rizika da korisnik platne kartice neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja po tekućem računu s dopuštenim prekoračenjem,
- u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice odnosno u situacijama značajnim za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana,
- ako Korisnik postupi protivno ovim Općim uvjetima ili prisilnim propisima koji su mjerodavni za pravni odnos između banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na pružanje platnih usluga i sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma,
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost kršenja odredbi propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa,
- ako Korisnik na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za izdavanje i korištenje Kartice te nastavak i praćenje zasnovanoga ugovornog odnosa u skladu s odredbama navedenih propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugih prisilnih propisa,
- ako Korisnik krši odredbe ovih Općih uvjeta i nakon upozorenja Banke.

Banka će obaviti preventivnu blokadu platne kartice ako postoje razlozi koji ukazuju na eventualnu zlorabu kartice ili krađu podataka s kartice i/ili iz razloga koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta. Platna kartica će korisniku u tom slučaju biti izrađena bez troškova izdavanja nove.

U slučaju blokade Kartice na inicijativu Banke, blokadi platne kartice Banka korisnika obavještava telefonski, putem elektroničke pošte ili pismeno prije blokade, a ako to nije moguće izvršiti prije blokade, onda nakon izvršene blokade, osim ukoliko je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili se protivi zakonu

Blokadom Kartica ne prestaje odgovornost Korisnika za Platne transakcije nastale za vrijeme korištenja Kartice.

Banka će deblokirati platnu karticu, odnosno izdati zamjensku platnu karticu nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu platne kartice.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Ukoliko se steknu uvjeti Banka će Korisniku u slučajevima blokade Kartice zbog neautentificirane platne transakcije na njegov zahtjev izdati Zamjensku karticu uz naplatu naknade u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima, odnosno osigurati deblokadu Kartice nakon što prestanu postojati razlozi koji su bili osnova za blokadu.

Gubitak i krađa Visa kartice

Članak 38.

Ukradena kartica, osim fizičke krađe Kartice, podrazumijeva i mogućnost krađe i zlorporabe Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kartice ili obilježja kartice i podataka s kartice.

Gubitak, krađu, nestanak, zlorporabu kao i sumnju da je neovlaštena osoba saznala Personalizirane sigurnosne vjerodajnice Korisnik je dužan odmah i na najbrži mogući način prijaviti Banci, u toku radnog vremena Banke telefonom ili osobno u najbližu poslovnicu/komercijalni centar Banke, a izvan radnog vremena u Erste Group Card Processor d.o.o. (EGCP) na telefon: +385 1 3078 699 (00:00 – 24:00 24/7). Telefonsku prijavu Korisnik obavezno potvrđuje pisano isti ili najkasnije sljedeći radni dan od telefonske prijave osobno u poslovnicu/komercijalnom centru Banke. Isto može prijaviti i najbližoj policijskoj postaji.

Po primitku prijave Banka ili EGCP će blokirati Karticu i onemogućiti njeno daljnje korištenje. Nakon primitka pisane obavijesti o gubitku ili krađi Kartice, Banka će Korisniku na njegov pisani Zahtjev izdati Zamjensku karticu i PIN. Trošak izdavanja Zamjenske kartice i PIN-a snosi Klijent.

Ukoliko Korisnik pronađe karticu nakon prijave njenog nestanka ne smije ju koristiti već je dužan o tome obavijestiti Banku i predati joj platnu karticu prerezanu.

Kartica koje je blokirana zbog gubitka ili krađe ne može se više aktivirati.

Korisnik platne kartice snosi svu materijalnu i kaznenu odgovornost za troškove i štetu nastale njegovim neovlaštenim, zlonamjernim i prijevarnim korištenjem Kartice.

Za troškove nastale do trenutka prijave izgubljene ili ukradene platne kartice u cijelosti odgovara Klijent za sve troškove koji su nastali korištenjem svih kartica vezanih uz račun ako su postupali suprotno odredbama ovih Općih uvjeta, odnosno ne isključujući i druge slučajeve kada su svojim radnjama utjecali na nastanak navedenog slučaja.

Klijent snosi financijsku odgovornost za troškove nastale neovlaštenim korištenjem svih Kartica uz autentifikaciju transakcija PIN-om i/ili Jednokratnom zaporkom i/ili m-Tokenom i drugim Personaliziranim vjerodajnicama koje su Korisniku stavljene na raspolaganje za određenu vrstu usluge do trenutka prijave Banci o njezinu gubitku ili krađi, a nakon toga financijsku odgovornost snosi Banka.

Neovisno o prethodnom stavku, Osnovni korisnik odgovara za sve izvršene neautorizirane Platne transakcije do ukupnog iznosa od 50,00 (pedeset) eur ako je njihovo izvršenje posljedica korištenja izgubljene i/ili ukradene Kartice ili posljedica druge zlorporabe, a u punom iznosu ako je postupao prijevarno i/ili ako namjerno i/ili zbog krajnje nepažnje nije koristio Karticu u skladu s Općim uvjetima i/ili ako nije bez odgađanja obavijestio Banku o gubitku, krađi i/ili zlorporabi Kartice i/ili njenom neovlaštenom korištenju i/ili ako nije odmah po primitku Kartice poduzeo sve razumne mjere uključujući mjere propisane ovim Općim uvjetima za zaštitu sigurnosnih obilježja Kartice.

Iznimno, korisnik platne kartice i punomoćnik ne odgovara za troškove nastale korištenjem izgubljene ili ukradene platne kartice ili drugom zlorporabom platne kartice ako:

- gubitak, krađu ili zlorporabu kartice platitelj nije mogao otkriti prije izvršenja neautorizirane platne transakcije,
- neautorizirane platne transakcije su posljedica radnje ili propusta Banke,

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

- ako Banka nije osigurala odgovarajuća sredstva za svakodnevno obavješćavanje o gubitku, krađi ili zlouporabi platnog instrumenta ili njegovu neovlaštenom korištenju,
- Banka ne zahtijeva i ne primijeni pouzdanu autentifikaciju klijenta u slučajevima u kojima je to njena zakonska obveza,
- ako Banka ne zahtijeva pouzdanu autentifikaciju klijenta,
- ako pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne primijeni traženu pouzdanu autentifikaciju klijenta
- Banka nedvojbeno utvrdi da je do krađe PIN-a i/ili podataka s kartice došlo od strane treće osobe.

Za troškove proizašle uporabom platne kartice korisnika, odnosno punomoćnika kod kojih se transakcija potvrđuje lozinkom ili PIN-om, neovisno o trenutku prijave izgubljene ili ukradene platne kartice, u cijelosti odgovaraju korisnik računa i punomoćnik, s obzirom na to da takvi troškovi nastaju isključivo zbog krajnje nepažnje korisnika platne kartice, odnosno zbog njegovih nepoštivanja ugovornih obveza iz ovih Općih uvjeta.

Promjena osobnih podataka i oštećenje Kartice

Članak 39.

Korisnik je dužan osobnim dolaskom u Banku ili putem Distributivnih kanala koje Banka u trenutku korištenja Korisniku može omogućiti, prijaviti Banci oštećenje Kartice i svaku promjenu svojih osobnih podataka, uključujući promjenu adrese, imena i/ili prezimena, poslodavca i svih drugih podataka koji utječu na pravo korištenja Kartica, i to bez odgađanja, a najkasnije u roku od 5 (pet) radnih dana od dana nastanka promjene, te istodobno dostaviti Banci odgovarajuću dokumentaciju kojom se dokazuje nastala promjena.

Banka ne odgovara za štetu koju je Korisnik pretrpio zbog nepravodobne ili neuredne obavijesti o promjenama osobnih podataka.

Prilikom oštećenja Kartice ili promjene osobnih podataka Korisnik je dužan podnijeti Zahtjev za izdavanje Zamjenske kartice temeljem kojeg će Banka Korisniku izdati Zamjensku karticu, a što se naplaćuje u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Reklamacije platnih transakcija učinjenih karticom

Članak 40.

Reklamacije proizišle iz korištenja Kartice, Korisnik će rješavati putem potpisanog „Obrasca za reklamacije kartičnih transakcija“ pisanim putem Banci. Korisnik reklamaciju predaje osobno u poslovnici/komercijalnom centru Banke.

Smatra se da je Korisnik saznao za neautoriziranu, neizvršenu ili neuredno izvršenu transakciju danom kada mu je Banka na ugovoreni način dostavila Izvadak o promjeni i stanju na računu koji vremenski pokriva razdoblje u kojem je osporavana transakcija evidentirana ili je trebala biti evidentirana. Sve troškove koji proizlaze iz reklamacijskog postupka snosi Klijent.

Reklamacija troška plaćenog Karticom ne oslobađa Korisnika od obveze plaćanja tog troška, ali Korisnik ima pravo na povrat ukoliko se ustanovi da je reklamacija opravdana.

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

Za neopravdane reklamacije tekući račun Korisnika kartice bit će terećen u skladu s Tarifom naknada za usluge Banke u poslovanju s građanstvom. *Ukoliko se nakon provedenog reklamacijskog postupka vezanog uz zahtjev za povrat platne transakcije utvrdi da je Korisnik kartice postupao prijevorno prema Banci ili se utvrdi da nije bilo osnove za povrat platne transakcije, Klijent je suglasan da Banka*

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

istu naplati terećenjem bilo kojeg računa koji Korisnik kartice i/ili Klijent ima otvoren u Banci, za iznos koji mu je neosnovano vraćen temeljem podnesene reklamacije, zajedno s pripadajućim kamatama i naknadama.

Korisnik i Banka suglasno utvrđuju da Korisnik kartice svojom voljom sam odabire, te da Banka ne utječe na njegov izbor ni na koji način, koji će proizvodi i/ili usluge biti plaćeni Karticom te kod kojeg Prodajnog mjesta će ih Korisnik kupiti. U skladu s navedenim, reklamacije kao i sve eventualne nesuglasice i sporove oko kvalitete i isporuke roba i/ili usluga, odnosno oko materijalnih ili pravnih nedostataka robe i/ili usluga plaćenih Karticom, Korisnik će riješiti isključivo s trgovcem/Prodajnim mjestom.

Banka ne odgovara ni za kakvu štetu nastalu Korisniku, kao posljedicu neispunjenja ili djelomičnog ispunjenja ugovornih obveza od strane Prodajnog mjesta. Banka ne snosi odgovornost za neprihvatanje Kartice na Prodajnom mjestu ili ako trgovac ne želi prihvatiti Karticu uz istaknute Visa oznake, ili ako zbog neispravnog korištenja EFT-POS terminala, odnosno tehničkih problema transakciju nije u mogućnosti obaviti na zahtjev Korisnika, kao ni za bilo kakvu štetu koja bi se dogodila prilikom plaćanja Karticom.

On-line bankarstvo (usluga CROBA digital)

Članak 41.

Ovisno o važećoj ponudi Banke, Klijent može za raspolaganje sredstvima na računu koristiti uslugu On-line bankarstva (usluga CROBA digital), ako je ugovorio korištenje te usluge s Bankom i ako je ta usluga u ponudi uz vrstu računa koju koristi. Korisnikom usluge CROBA digital može postati svaka domaća i strana fizička osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun.

Korisnikom usluge CROBA digital klijent postaje predajom zahtjeva za ugovaranjem usluge. Klijent nakon ugovaranja usluge CROBA digital zaprima pristupne kodove kojima se usluga i aplikacija aktiviraju.

Usluga CROBA digital je financijska usluga Banke koja Klijentima omogućuje jednostavno praćenje svih računa i proizvoda koje Korisnik ima ugovorene u Banci, te sve druge poslove koje Banka učini dostupnim putem aplikacije CROBA digital.

Korisnik je prije početka korištenja usluge, dužan osigurati minimalne tehničke preduvjete za korištenje usluge:

- za korištenje aplikacije CROBA digital na mobilnom uređaju:
 - mobilni uređaj s pristupom internetu,
 - dovoljno memorije za instalaciju aplikacije,
 - jedan od podržanih operativnih sustava,
- za korištenje aplikacije CROBA digital na Internet bankarstvu:
 - računalo s pristupom internetu i
 - ažurirani web preglednik.

Prilikom aktivacije usluge, Korisnik definira PIN koji služi za identifikaciju kod prijave u aplikaciju CROBA digital i za autorizaciju izvršenja zadanih naloga. Internet bankarstvo koristi se tako da se Korisnik s pomoću E-ključa (mobilnog tokena) prijavi u sustav. Nakon prijave u sustav, Korisnik nalog inicira te potvrdom u sustavu potvrđuje i potpisuje transakciju.

Pružanje usluge CROBA digital i korištenje iste je regulirano zasebnim aktom Banke Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane, koji su dostupni u poslovnica Banke i na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr>.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Paket besplatnih usluga

Otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga

Članak 42.

Banka će na zahtjev Korisnika od 01. siječnja 2026. godine omogućiti Korisniku korištenje paketa besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja.

Korisnik je obavezan na zahtjev Banke dostaviti odgovarajuću dokumentaciju o redovitim primanjima.

Korisnik podnosi Zahtjev za ugovaranje / korištenje paketa besplatnih usluga u poslovnici Banke.

Banka će u roku od 10 (deset) radnih dana od primitka zahtjeva za korištenje paketa besplatnih usluga Korisniku omogućiti korištenje paketa besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji prima redovita primanja ili u istom roku odbiti zahtjev.

Račun za plaćanje na koji Korisnik prima redovita primanja otvara se i vodi u službenoj valuti Republike Hrvatske (euro).

Ako u trenutku podnošenja zahtjeva za korištenje paketa besplatnih usluga na računu za plaćanje koji će sadržavati paket besplatnih usluga Klijent ima sredstava u stranoj valuti, obavezan je prilikom podnošenja zahtjeva za ugovaranje računa za plaćanje koji je vezan za paket besplatnih usluga, stanje računa svesti na službenu valutu u kojoj se vodi račun za plaćanje koji je vezan za paket besplatnih usluga, odnosno:

- zatražiti od Banke konverziju sredstava u stranoj valuti u službenu valutu uz primjenu kupovnog tečaja za devize koji je objavljen na važećoj tečajnoj listi Banke, ili
- ako na računu za plaćanje ima sredstva u stranoj valuti za koju je na važećoj tečajnoj listi Banke objavljen tečaj za efektivu, zatražiti od Banke isplatu sredstava u poslovnici Banke, ili
- predati Banci nalog za prijenos sredstava u stranoj valuti na drugi račun za plaćanje otvoren u Banci ili kod drugog pružatelja platnih usluga.

Ako Korisnik u Banci već ima otvoren transakcijski račun na koji prima redovita primanja i podnese zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga vezanog uz taj račun za plaćanje, Banka će mu omogućiti nastavak korištenja istog broja računa za plaćanje (IBAN).

Paket besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji Korisnik u Banci prima redovita primanja obuhvaća:

- usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja računa za plaćanje,
- uslugu Internet bankarstva,
- usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje na šalteru ili bankomatu, osim obrade kovanog novca,
- usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na šalteru ili bankomatu Banke koja vodi račun za plaćanje prema odabiru Banke,
- priljev nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima,
- usluge redovitog izdavanja debitne kartice i njezino korištenje,
- usluge izvršenja plaćanja debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima.

Uz navedene usluge, Banka će Korisniku nuditi i usluge izvršenja platnih transakcija za koje mu može naplatiti naknadu samo ako mu ih i inače naplaćuje sukladno Tarifi naknada Banke:

- izravna terećenja,
- izvršenja plaćanja debitnom karticom na internetskim prodajnim mjestima,
- kreditne transfere (uključujući trajne naloge, na terminalnima, šalterima i putem On-line bankarstva).

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

U okviru paketa besplatnih usluga, Banka neće umirovljenicima i potrošačima koji pripadaju osjetljivoj skupini iz članka 24. stavka 9. Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu naplatiti naknadu za usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na šalteru i na bankomatu Banke koja vodi račun za plaćanje.

Banka će Korisniku u okviru paketa besplatnih usluga nuditi usluge u opsegu u kojem ih i inače nudi u okviru računa za plaćanje i u skladu s ovim Općim uvjetima.

Banka će Korisniku koji ima račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja omogućiti korištene neograničenog broja platnih transakcija i drugih radnji u okviru paketa besplatnih usluga.

Banka uz paket besplatnih usluga Korisniku može nuditi i druge usluge za koje može naplatiti naknadu samo ako mu ih i inače naplaćuje prema Tarifi naknada Banke.

Ako Korisnik ispunjava uvjete u skladu s člankom 12. ovih Općih uvjeta za ugovaranje dopuštenog prekoračenja po računu na koji Korisnik prima redovna primanja, Banka će na zahtjev Korisnika ugovoriti dopušteno prekoračenje po računu za plaćanje koji je vezan uz paket besplatnih usluga, pri čemu efektivna kamatna stopa na prekoračenje ne smije biti veća od efektivne kamatne stope koja se plaća prilikom korištenja prekoračenja po ostalim računima za plaćanje. U slučaju odobrenja dopuštenog prekoračenja po računu koji je vezan uz paket besplatnih usluga, primjenjuju se odredbe iz članka 12. ovih Općih uvjeta.

Odbijanje zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga

Članak 43.

Banka će Korisniku odbiti zahtjev za otvaranje računa za plaćanje koji je vezan uz paket besplatnih usluga ako Korisnik na području Republike Hrvatske već ima otvoren takav račun za plaćanje, neovisno o tome što može imati više računa za plaćanje na koje prima redovita primanja.

Banka će odbiti zahtjev Korisnika za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga ako bi otvaranje tog računa za plaćanje dovelo do povrede propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.

U slučaju odbijanja iz prethodnog stavka ovoga članka Banka će obavijestiti nadležno tijelo i provesti druge postupke u skladu s propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.

Ako Banka odbije zahtjev potrošača za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga zbog razloga navedenih u ovome članku, bez odgađanja će o toj odluci pisanim putem obavijestiti potrošača, osim ako bi otkrivanje razloga bilo protivno ciljevima nacionalne sigurnosti, javnom interesu ili propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.

Za obavijest o odbijanju zahtjeva, Banka neće naplatiti naknadu Korisniku.

Prestanak okolnosti računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga

Članak 44.

Ako Korisnik prestane primati redovna primanja na račun za plaćanje koji je vezan uz paket besplatnih usluga u razdoblju od 3 (tri) uzastopna mjeseca, Banka će početi naplaćivati naknade za usluge za koje u okviru paketa besplatnih usluga Korisnik nije plaćao naknadu.

Banka će najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka naplate tih naknada o tome obavijestiti Korisnika uz navedene iznose naknada koje će se Korisniku početi naplaćivati za usluge za koje u okviru paketa besplatnih usluga nije plaćao naknadu.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

22. SEPA izravna terećenja

Suglasnost

Članak 45.

Platitelj i primatelj plaćanja mogu dogovoriti da platitelj podmiruje svoje obveze prema primatelju plaćanja putem platne usluge SEPA izravnog terećenja.

SEPA izravno terećenje je platna usluga u eurima za terećenje transakcijskog računa platitelja, kada platnu transakciju zadaje primatelj plaćanja na osnovu Suglasnosti koju je platitelj dao primatelju plaćanja.

Suglasnost je platiteljevo ovlaštenje primatelju plaćanja za zadavanje naloga SEPA izravnog terećenja na teret transakcijskog računa platitelja.

Primatelj plaćanja za svaku Suglasnost određuje jedinstven identifikator suglasnosti, koji je jednoznačno određuje.

Platitelj Suglasnost za terećenje transakcijskog računa daje primatelju plaćanja. Platitelj može potpisati novu Suglasnost jedino kod primatelja plaćanja.

Platitelj može promijeniti ili opozvati Suglasnost samo kod primatelja plaćanja. Primatelj plaćanja čuva potpisane Suglasnosti te je odgovoran za upravljanje Suglasnostima.

Platitelj je dužan obavijestiti primatelja plaćanja u slučaju promjena podataka navedenih na Suglasnosti.

Primatelj plaćanja mora obavijestiti platitelja koji je potpisao Suglasnost o svim promjenama svojih podataka na Suglasnosti (npr. naziv primatelja, adresa...).

Primatelj plaćanja je dužan otkazati Suglasnost ako je prošlo 36 mjeseci od iniciranja posljednjeg SEPA izravnog terećenja po toj Suglasnosti.

Provođenje naloga SEPA izravnog terećenja (SDD nalog)

Članak 46.

Transakcijski račun platitelja potrošača za izvršenje SDD naloga može biti račun vrste 31 (žiro račun) ili račun vrste 32 (tekući račun).

Sudionici u izvršenju SDD naloga su platitelj potrošač – vlasnik računa na teret kojeg se izvršava SDD nalog, primatelj plaćanja poslovni subjekt, banka platitelja i banka primatelja plaćanja.

Banka platitelja prilikom izvršenja SDD naloga ne provjerava postojanje i sadržaj Suglasnosti.

Banka platitelja će izvršiti SDD nalog na datum izvršenja ako platitelj osigura potrebna novčana sredstva na transakcijskom računu.

Platitelj je obvezan najkasnije jedan dan prije datuma izvršenja SDD naloga osigurati potrebna novčana sredstva u visini iznosa naloga i naknade za izvršenje naloga. Banka platitelja ne izvršava SDD nalog u djelomičnom iznosu.

Ako platitelj nije osigurao potrebna novčana sredstva u valuti EUR za izvršenje naloga, Banka će pokušati izvršiti nalog terećenjem ostalih valuta na platiteljevom transakcijskom računu.

Rokovi zaprimanja i izvršenja SDD naloga propisani su Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija Banke koji je dostupan u poslovnicama Banke te na internetskim stranicama Banke.

Banka platitelja neće izvršiti SDD nalog u slučaju ako platitelj ne osigura potrebna novčana sredstva, ako ih osigura prekasno, ako je račun platitelja blokiran ili zatvoren, ako je platitelj umro te ako je

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

izvršenje naloga na teret računa platitelja zabranjeno, odnosno ograničeno nekim od modaliteta posebnih uvjeta izvršenja. U slučaju neizvršenja SDD naloga platitelj mora sam podmiriti obvezu prema primatelju plaćanja.

Datum izvršenja SDD naloga može biti jedino međubankovni radni dan.

Banka primatelju plaćanja šalje informaciju o svim izvršenim/neizvršenim SDD nalogima na ugovoreni način. Primatelj plaćanja na temelju ove informacije poduzima druge mjere naplate svog potraživanja od platitelja.

Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja (Refusal)

Članak 47.

Odbijanje SDD naloga na zahtjev platitelja je postupak koji inicira platitelj prije datuma izvršenja, tražeći od banke da se ne izvrši SDD nalog. Platitelj može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do kraja radnog dana koji prethodi ugovorenom danu izvršenja. Platitelj nema obvezu navođenja razloga odbijanja. Zahtjev za odbijanje SDD naloga može se podnijeti za nalog koji je primatelj plaćanja već poslao u banku platitelja te banka platitelja posjeduje informacije o nalogu ili nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u banku platitelja te banka platitelja nema informacije o nalogu.

Ako platitelj želi odbiti SDD nalog koji primatelj plaćanja još nije poslao u banku platitelja (banka platitelja ne raspolaže informacijom o nalogu), tada mora banci navesti sljedeće elemente naloga:

- identifikator primatelja,
- identifikator Suglasnosti,
- iznos i valuta naloga,
- točan datum izvršenja naloga.

Banka će odbiti SDD nalog koji sadrži elemente identične onima koje je platitelj naveo u zahtjevu za odbijanje.

Odbijanje SDD naloga ne predstavlja opoziv Suglasnosti kod primatelja plaćanja.

Povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu (Refund)

Članak 48.

Platitelj ima pravo povrata novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu najkasnije u roku 8 tjedana (56 kalendarskih dana) od datuma izvršenja naloga. Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava u poslovnici Banke ili putem kanala direktnog bankarstva. Platitelj nema obvezu navođenja razloga podnošenja zahtjeva za povrat novčanih sredstava.

Banka će platitelju vratiti novčana sredstva u visini izvršenog SDD naloga na njegov transakcijski račun najkasnije u roku 10 radnih dana nakon primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava. Banka platitelju neće vratiti naplaćeni iznos naknade za izvršenje SDD naloga.

Platitelj može podnijeti zahtjev za povrat novčanih sredstava po izvršenom SDD nalogu samo kod banke koja je nalog izvršila.

Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od osam tjedana od datuma izvršenja SDD naloga.

Platitelj ima pravo na povrat neautorizirane platne transakcije u roku 13 mjeseci od datuma izvršenja SDD naloga. Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da platitelj dokazano nije dao Suglasnost za terećenje računa primatelju plaćanja.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

U svrhu ostvarivanja prava na povrat novčanih sredstava u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije platitelj mora u poslovnici Banke predati zahtjev za povrat neautorizirane platne transakcije. Banka može od platitelja tražiti podatke potrebne za utvrđivanje pretpostavki za povrat u svrhu kompletiranja zahtjeva za povrat.

U slučaju podnošenja zahtjeva za povrat neautorizirane platne transakcije banka platitelja zahtijeva od banke primatelja plaćanja dokaz o postojanju važeće Suglasnosti. Banka platitelja u slučaju primitka dokaza o postojanju važeće Suglasnosti zahtjev za povrat novčanih sredstava odbija. U slučaju da banka platitelja primi od banke primatelja plaćanja obavijest o nepostojanju važeće Suglasnosti, odnosno iz primljenog dokaza sama utvrdi da Suglasnost nije u skladu s izvršenim SDD nalogom, prihvaća zahtjev za povrat novčanih sredstava.

Odmah po utvrđivanju da je SDD nalog neautoriziran banka je dužna platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije te dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena.

Banka je dužna platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom te platiti pripadajuće kamate, odnosno trošak povrata.

Platitelj gubi pravo na povrat novčanih sredstava za neautorizirane platne transakcije ako banci ne podnese zahtjev za povrat sa svim potrebnim podacima u roku od 13 mjeseci od datuma izvršenja SDD naloga.

U slučaju da se utvrdi da je transakcija autorizirana, Banka daje obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navodi tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak mirenja/medijacije kojima platitelj može, ako ne prihvaća dano obrazloženje, podnijeti prigovor, pritužbu, odnosno prijedlog za mirenje/medijaciju. Ako istraga platne transakcije zahtijeva angažiranje posebnih stručnjaka (npr. grafologa), a utvrdi se da je transakcija ipak autorizirana, banka će za nastale troškove teretiti potrošača.

Pribavljanje kopije Suglasnosti

Članak 49.

Platitelj može od banke platitelja zatražiti da mu pribavi kopiju Suglasnosti koju je dao primatelju plaćanja. Banka platitelja će po zaprimanju zahtjevu proslijediti zahtjev banci primatelja da od primatelja plaćanja pribavi kopiju Suglasnosti i povezane izmjene.

Proces pribavljanja kopije Suglasnosti može trajati do 30 kalendarskih dana. Banka platitelja će kontaktirati platitelja nakon što zaprimi kopiju Suglasnosti od primatelja plaćanja odnosno banke primatelja. Banka platitelja naplaćuje uslugu pribavljanja kopije Suglasnosti sukladno Tarifi naknada za usluge Banke.

Obavješćavanje

Članak 50.

Primatelj plaćanja je dužan poslati platitelju prethodnu obavijest najkasnije 14 kalendarskih dana prije datuma izvršenja, osim ako je između platitelja i primatelja plaćanja ugovoren drugi vremenski rok.

Primatelj plaćanja smije poslati SDD nalog banci primatelja tek nakon što je prethodnu obavijest poslao platitelju. Prethodna obavijest je skup podataka o iznosu i vremenskom rasporedu naplate SEPA izravnog terećenja definiranog prema identifikatoru primatelja i identifikatoru Suglasnosti.

Platitelj može kod svoje banke dobiti informaciju o SDD nalogu i prije datuma izvršenja, ako banka tada s njom raspolaže (primatelj plaćanja je već poslao nalog u banku platitelja).

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Banka će platitelja obavijestiti o svakom izvršenom SDD nalogu putem redovitog mjesečnog izvotka po transakcijskom računu, koji se dostavlja na ugovoreni način. Platelj može u poslovnici Banke zatražiti i ispis potvrde o izvršenoj transakciji SEPA izravnog terećenja koja sadrži dodatne informacije o izvršenom SDD nalogu (identifikator primatelja plaćanja, jedinstveni identifikator suglasnosti, identifikacijska oznaka sheme).

Posebni uvjeti izvršenja

Članak 51.

Platelj može u poslovnici Banke definirati posebne uvjete za izvršenje svakog SDD naloga. Posebni uvjeti izvršenja SDD naloga definiraju se za svaki transakcijski račun zasebno te obuhvaćaju 4 modaliteta:

1. Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja
2. Bijela lista
3. Crna lista
4. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja.

Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja

Članak 52.

Platelj može učiniti svoj transakcijski račun nedostupnim za izvršenje platne usluge SEPA izravnog terećenja tako da aktivira generalnu zabranu izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje ako na računu postoji aktivna generalna zabrana izvršenja. Generalna zabrana izvršenja je važeća sve dok je klijent ne opozove.

Generalna zabrana izvršenja svih SEPA izravnih terećenja se ne može kombinirati s ostalim modalitetima posebnih uvjeta izvršenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoje aktivni drugi modaliteti posebnih uvjeta izvršenja, a platitelj želi aktivirati generalnu zabranu izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati sve ostale aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

Bijela lista

Članak 53.

Platelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati bijelu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Prilikom definiranja bijele liste platitelj za svakog primatelja plaćanja može definirati i jedinstveni identifikator suglasnosti. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na bijelu listu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na bijeloj listi. Ako platitelj uz primatelja plaćanja na bijeloj listi dodatno specificira i identifikator suglasnosti, Banka će izvršiti samo ono SEPA izravno terećenje definirano tim identifikatorom suglasnosti. Banka će odbiti odnosno neće izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na bijeloj listi.

Bijela lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Bijela lista se ne može kombinirati s crnom listom i generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna crna lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati bijelu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Crna lista

Članak 54.

Platitelj može za svaki svoj transakcijski račun definirati crnu listu tako da na nju doda jednog ili više primatelja plaćanja. Stavljanje određenog primatelja plaćanja na crnu listu znači da platitelj ne dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja samo tog primatelja plaćanja koji je naveden na crnoj listi. Banka će izvršiti svako SEPA izravno terećenje koje je inicirao primatelj plaćanja koji se ne nalazi na crnoj listi.

Crna lista je važeća sve dok je klijent ne opozove i može se kombinirati s ograničenjem prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Crna lista se ne može kombinirati s bijelom listom i generalnom zabranom izvršenja svih Osnovnih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji aktivna bijela lista ili generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati crnu listu, tada platitelj prethodno mora opozvati navedene aktivne modalitete posebnih uvjeta izvršenja.

Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja

Članak 55.

Platitelj može ograničiti izvršenje SEPA izravnog terećenja svakog primatelja plaćanja prema iznosu i/ili dinamici izvršenja. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja moguće je za svakog primatelja plaćanja definirati i po identifikatoru suglasnosti.

Ograničenje prema iznosu znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo do iznosa definiranog u ograničenju. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je iznos naloga viši od iznosa definiranog u ograničenju.

Ograničenje prema dinamici izvršenja znači da platitelj dozvoljava izvršenje SEPA izravnog terećenja određenog primatelja plaćanja samo jednom u odabranom periodu. Dinamika izvršenja odnosno odabrani period može biti: tjedno, mjesečno, kvartalno, polugodišnje ili godišnje. Svaki period se definira kalendarski. Banka neće izvršiti SEPA izravno terećenje određenog primatelja plaćanja ako je u odabranom periodu već izvršen jedan SDD nalog.

Ograničenje prema iznosu i ograničenje prema dinamici izvršenja je moguće definirati zasebno za svakog primatelja plaćanja odnosno zasebno za svaki identifikator suglasnosti.

Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja je važeće sve dok ga klijent ne opozove i može se kombinirati s bijelom ili crnom listom. Ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja se ne može kombinirati s generalnom zabranom izvršenja svih SEPA izravnih terećenja. Ako na transakcijskom računu platitelja već postoji generalna zabrana izvršenja, a platitelj želi definirati ograničenje prema iznosu i/ili dinamici izvršenja, tada platitelj prethodno mora opozvati navedeni aktivni modalitet posebnih uvjeta izvršenja.

Unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja koje platitelj zada u poslovnici Banke vrijede od sljedećeg kalendarskog dana. Banka naplaćuje unos i promjene posebnih uvjeta izvršenja sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke i Tarifi naknada za usluge Banke.

23. Naknade, troškovi, kamate i tečaj

Članak 56.

Naknade koje Banka naplaćuje za svoje usluge po računima i za obavljanje platnih i dodatnih usluga promjenjive su i utvrđene u Odluci o visini naknada za usluge Banke, koja se primjenjuje zajedno s ovim Općim uvjetima. Banka ima pravo zaračunati i naplaćivati od Klijenta, odnosno korisnika platnih usluga utvrđenu naknadu i stvarne troškove za obavljanje usluge.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Klijent osim naknada snosi i sve stvarne troškove koji nastanu postupanjem Banke po nalogu Klijenta ili bez njegovog naloga kada je to u njegovom interesu radi sprječavanja nastanka štete ili koji troškovi nastanu radi poduzimanja nužnih radnji za zaštitu interesa Banke.

Banka na sredstva pozitivnog salda na računu Klijenta obračunava i plaća kamatu prema kamatnoj stopi utvrđenoj u Odluci o kamatnim stopama Banke.

Banka obračun kamate provodi na način propisan Pravilnikom o metodi i načinu obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope.

Na dopuštena prekoračenja na računu Banka obračunava i naplaćuje kamatu po kamatnoj stopi koja je fiksna i utvrđena Odlukom o kamatnim stopama Banke sukladno Pravilniku o metodi i načinu obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope, te se ista ne mijenja tijekom pojedinog odobrenog roka korištenja dopuštenog prekoračenja. Na obnovljeni iznos dopuštenog prekoračenja primjenjuje se važeća kamatna stopa sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke. Na nedopušteno prekoračenje i na dospjela nepodmirena potraživanja nastala po bilo kojoj osnovi Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini stope zakonske zatezne kamate. Stopa zateznih kamata se određuje, za svako polugodište, uvećanjem kamatne stope koju je Europska središnja banka primijenila na svoje posljednje glavne operacije refinanciranja ili granične kamatne stope proizašle iz natječajnih postupaka za varijabilnu stopu za posljednje glavne operacije refinanciranja Europske središnje banke, za **tri postotna poena**, pri čemu se za prvo polugodište primjenjuje referentna stopa koja je na snazi na dan 1. siječnja, a za drugo polugodište referentna stopa koja je na snazi na dan 1. srpnja te godine.

Zatezna kamata je promjenjiva, sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke. Način i metode obračuna kamata, plaćanje i naplata kamata utvrđeni su u Pravilniku o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope Banke.

Ugovorne kamatne stope se obračunavaju i naplaćuju sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke.

Korisnik platnih usluga i Banka mogu ugovoriti tečaj pri svakoj pojedinoj platnoj transakciji. Ukoliko tečaj nije ugovoren prilikom izvršenja platnih transakcija koje zahtijevaju konverziju valuta koristi se tečaj (kupovni i/ili prodajni) strane valute u odnosu na EUR koji vrijedi u trenutku izvršenja platne transakcije. Iznos kod konverzije valuta zaokružuje se na dvije decimale.

Ukoliko nije ugovorena primjena posebnog tečaja, za konverziju između različitih stranih valuta i domaće valute primjenjivat će se važeći tečaj u trenutku izvršenja konverzije, i to:

- kupovni tečaj s tečajne liste Banke ako se strana valuta konvertira u domaću valutu,
- prodajni tečaj s tečajne liste Banke ako se domaća valuta konvertira u stranu valutu,
- ako se jednom stranom valutom kupuje druga strana valuta primjenjuje se kupovni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka otkupljuje i konvertira u eure te prodajni tečaj Banke za stranu valutu koju Banka prodaje na način da eure konvertira u tu drugu stranu valutu.

Tečajna lista koju Banka koristi dostupna je u svakoj poslovnici Banke i na internetskim stranicama Banke.

24. Prebacivanje računa

Članak 57.

Prebacivanje računa je usluga koja se odvija između dvije banke na području Republike Hrvatske sukladno odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

Opseg usluga prebacivanja Klijent definira u Punomoći za prebacivanje računa (dalje u tekstu: Punomoć).

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu:

- informacija o svim ili određenim trajnim nalogima za kreditne transfere i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na transakcijskom računu i/ili
- dijela ili cijelog pozitivnog stanja s jednog transakcijskog računa na drugi uz zatvaranje ili bez zatvaranja istog kod banke koja obavlja prijenos,
- informacija o datumu od kada se trajni nalozi za kreditne transfere mogu početi izvršavati.

Uslugom prebacivanja obuhvaćeni su isključivo transakcijski računi.

Temeljem Punomoći ugovara se korištenje i vođenje transakcijskog računa u Banci u slučaju da vlasnik računa već nema ugovoren transakcijski račun u Banci.

Otvaranje i korištenje transakcijskog računa ugovara se u skladu s ovim Općim uvjetima.

U svrhu prebacivanja trajnih naloga vlasnik nije obavezan s Bankom ugovoriti novi trajni nalog, već se smatra da je davanjem Punomoći dao suglasnost za izvršenje trajnih naloga navedenih u Punomoći.

CROATIA BANKA d.d. kao banka primatelj – nova banka

Članak 58.

Preduvjet za prebacivanje računa je otvaranje transakcijskog računa u Banci.

Punomoć za prebacivanje popunjava se za svaki pojedini transakcijski račun. Klijent može prenijeti na jedan transakcijski račun pozitivno stanje s više računa banke koja obavlja prijenos, kao i druge usluge ugovorene po tim računima propisane Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu.

Banka nema obvezu uspostaviti usluge koje i inače ne nudi svojim klijentima.

Na zahtjev potrošača Banka dostavlja pisanu obavijest i kopiju Punomoći za obavješćavanje o podacima o novom računu za plaćanje isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera te o datumu kada će se početi obavljati s tog računa. Banka može na zahtjev uručiti potrošaču potvrde o broju transakcijskog računa ako je potrošač naveo da će sam obavijestiti isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera. U tom je slučaju potrošač odgovoran za pravovremeno slanje navedene potvrde.

Trajni nalozi koji su predmet prebacivanja izvršavat će se u skladu s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija i Odlukom o visini naknada za usluge Banke.

Banka će izvršavati trajne naloge ako je iz podataka navedenih u Punomoći moguće nastaviti izvršavati istovjetnu uslugu te ako je korisnik računa/Klijent osigurao dostatna sredstva.

Ako nisu ispunjeni svi uvjeti za uspostavljanje trajnih naloga Banka će kontaktirati Klijenta u roku 5 radnih dana od primitka podataka od banke koja obavlja prijenos, a trajni nalog će se početi izvršavati na datum koji će Banka i Klijent naknadno ugovoriti. U tom slučaju Klijent mora doći u poslovnicu Banke te zaključiti novi ugovor o trajnom nalogu.

Uslugom prebacivanja računa omogućeno je prekogranično prebacivanje računa popunjavanjem Zahtjeva za prekogranično prebacivanje računa. Prekogranično prebacivanje nije moguće ako Klijent ima nepodmirenih obveza prema Banci.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

CROATIA BANKA d.d. kao banka prenositelj – stara banka

Članak 59.

Klijent koji želi prebaciti transakcijski račun u drugu banku može račun ostaviti otvoren ili ga zatvoriti. Ukoliko Klijent želi zatvoriti račun, dužan je podmiriti sve obveze po računu najkasnije na dan koji je u Punomoći naveden kao datum zatvaranja računa.

Zatvaranjem transakcijskog računa prestaju važiti i Okvirni ugovori koji se odnose na te račune. Zatvaranjem računa Klijent je dužan Banci vratiti i sve platne instrumente vezene uz račun koji se zatvara.

Ako tražbina nije podmirena na dan koji je u Punomoći naveden kao datum zatvaranja računa, račun neće biti zatvoren temeljem Punomoći.

Ako upisani iznos stanja za prijenos na Punomoći nadmašuje preostali saldo na računu, Banka će prenijeti pozitivno zatečeno stanje na datum naveden u Punomoći. Stanje za prijenos bit će umanjeno za naplaćene naknade sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

Trajni nalozi koji su predmet prebacivanja prestaju se izvršavati s datumom navedenim u Punomoći.

Zatvaranjem računa prestaju se izvršavati svi trajni nalozi i SEPA izravna terećenja koja su se izvršavala na teret računa koji se zatvara. Zatvaranjem računa neće se izvršavati nalozi za plaćanje zadani s valutom unaprijed.

Pravo na prebacivanje i zatvaranje transakcijskog računa sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu ne utječe na obveze Klijenta koje ima po drugim pravnim poslovima sklopljenim s Bankom.

U slučaju prijenosa redovitih priljeva temeljem Punomoći moguća je promjena po određenim pravnim poslovima sukladno odredbama tih pravnih poslova, odnosno zaključenim ugovorima (primjerice usklada kamatne stope po kreditu, ukidanje dopuštenog prekoračenja itd).

25. Olakšavanje prekograničnog otvaranja računa za plaćanje

Članak 60.

Banka će korisniku koji želi otvoriti ili ima već otvoren račun kod pružatelja platnih usluga u drugoj državi članici na njegov zahtjev:

- besplatno dostaviti popis sa svim podacima o aktivnim trajnim nalogima za kreditne transfere kao i dostupne podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima i SEPA izravnim terećenjima za koje je platitelj dao suglasnost primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja, a koji su izvršeni s računa za plaćanje u prethodnih 13 mjeseci,
- prenijeti iznos pozitivnog salda koji odredi korisnik s njegova računa za plaćanje na račun za plaćanje koji korisnik ima kod pružatelja platnih usluga u drugoj državi članici pod uvjetom da zahtjev sadržava sve podatke koji omogućuju identifikaciju novog pružatelja platnih usluga i računa za plaćanje kod tog pružatelja platnih usluga i/ili
- zatvoriti račun za plaćanje.

Ne dovodeći u pitanje odredbe okvirnog ugovora i odredbe zakona kojima je uređen platni promet o otkaznom roku okvirnog ugovora, ako na računu za plaćanje nema nepodmirenih obveza prema Banci, radnje iz prethodnog stavka Banka je dužna izvršiti u roku koji odredi korisnik, a koji ne može biti kraći od šestog radnog dana od primitka zahtjeva korisnika, osim ako između Banke i korisnika postoji drugačiji sporazum.

Ako na računu za plaćanje ima nepodmirenih obveza koje sprječavaju izvršavanje zatraženih radnji, Banka će o tome odmah po podnošenju zahtjeva iz prethodnog stavka obavijestiti korisnika.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

26. Obavješćavanje o stanju i promjenama po računu

Članak 61.

Banka obavještava Klijenta o izvršenom platnom prometu po računu, o promjenama i stanju na računu posebnom pisanom obavijesti Izvatkom, koji mu dostavlja jednom mjesečno, ako je bilo promjena po računu, a u slučaju da nije bilo promjena po računu Izvatkom o stanju računa (saldu) najmanje jednom godišnje (koncem godine), (sve dalje: Izvadak)

Banka i Klijent ugovaraju način dostave Izvatka ugovorom, a ukoliko to ne ugovore Banka dostavlja Klijentu Izvadak poštom na adresu koju ima zadnju u svojoj evidenciji za Klijenta.

Za vrijeme trajanja ugovora može se izmijeniti način dostave Izvatka.

Prilikom dostave Izvatka poštom smatrat će se da je Izvadak uredno dostavljen ako je poslan na ugovorenu adresu, odnosno ako ugovorom nije ugovoren način i adresa dostave, poštom na posljednju poznatu adresu Klijenta koju Banka ima u svojoj evidenciji.

Ukoliko dostava Izvatka putem pošte na adresu ne uspije iz razloga što je klijent odbio preuzimanje, odnosno pošta nije uručena, klijent će moći preuzeti Izvadak/Izvadak o stanju računa (saldu) u poslovnici Banke. Međutim, ukoliko dostava Izvatka putem pošte na adresu ne uspije iz razloga klijent preminuo/odselio/adresa nevažeća, Banka više neće slati Izvatke na istu adresu sve dok klijent Banci ne dostavi važeću adresu za dostavu Izvadaka, odnosno u slučaju da je klijent preminuo, Banka neće dostavljati Izvatke sve dok se nasljednici ne jave Banci.

Ukoliko dostava Izvatka putem pošte na adresu ili na drugi ugovoreni način (npr. e-mailom) ne uspije, klijent ima mogućnost preuzimanja Izvatka/Izvatka o stanju računa (saldu) u poslovnici Banke u bilo kojem trenutku.

Svako dodatno ili češće obavješćivanje na zahtjev Klijenta Banka će omogućiti Klijentu s tim da u tom slučaju ima pravo naplate naknade sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke.

Klijent uvid u stanje i promjene po računu može obaviti svakodnevno u poslovnicama Banke u radno vrijeme poslovnice, putem bankomata, Internet bankarstva ako ga ima ugovoreno, mobilnog bankarstva ako ga ima ugovoreno.

27. Gubitak, krađa, nestanak, uništenje i zloupotreba dokumenata, identifikacijskog broja i uređaja za raspolaganje sredstvima na računu

Članak 62.

Klijent, punomoćnik, zakonski zastupnik i skrbnik su u obvezi odmah prijaviti Banci gubitak, krađu, nestanak, uništenje ili zlouporabu dokumenata računa (kartice računa, Visa kartice tekućeg računa, Ugovora), uređaja (npr. token) i/ili identifikacijskog broja (PIN-a) za raspolaganje sredstvima na računu koje su imali u korištenju i u najkraćem roku to pisanim putem potvrditi u najbližoj poslovnici Banke, radi sprječavanja daljnje zloupotrebe, u kojem slučaju Banka blokira račun.

Za slučaj gubitka ili krađe Visa kartice potrebno je postupiti sukladno odredbama članka 38. ovih Općih uvjeta, a za uređaje, isprave, PIN-a koji se koriste za On-line bankarstvo (usluga CROBA digital) i neovlaštenog korištenja usluge potrebno je postupiti sukladno Općim uvjetima korištenja usluge CROBA digital za građane.

U slučaju gubitka ili krađe dokumenata, odnosno uređaja koji je Banka izdala Klijentu, punomoćniku, zakonskom zastupniku ili skrbniku za poslovanje po računu, Klijent snosi sve troškove izdavanja novih ili zamjenskih isprava i uređaja za poslovanje po računu.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

28. Prigovor

Članak 63.

Korisnik platne usluge je dužan bez odgode provjeriti točnost i potpunost izvoda s računa, ostale obračune, obavijesti o izvršenju naloga i ostala bankovna priopćenja te bez odgode, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja i/ili odobrenja računa, podnijeti eventualne prigovore, jer protekom tog roka gubi pravo na prigovor. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje navoda iz bankovnog priopćenja, odnosno iz Izvatka utvrđenog u članku 61. ovih Općih uvjeta. Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane kašnjenjem Klijenta s podnošenjem prigovora.

Ako korisnik platnih usluga ima prigovor na pružanje usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta može Banci uložiti prigovor pisanim putem uz obrazloženje i navođenje činjenica poštom na adresu Banke ili e-mail adresu navedenu uvodno u ovom dokumentu ili elektroničke pošte na e-mail adresu prigovori@croatibanka.hr ili bilo koje dostupne adrese putem internetske stranice Banke ili osobno ispunjavanjem obrasca za prigovore klijenata u bilo kojoj poslovnici Banke ili sjedištu Banke, a sukladno Pravilniku o postupanju s prigovorima klijenata. Prigovor treba biti u pisanom obliku te sadržavati kratki zahtjev i sve činjenice na kojima korisnik platne usluge temelji svoj prigovor uz priložene dokaze i adresu za dostavu odgovora. Banka ne odgovara na anonimne prigovore. Banka će na uredno zaprimljen prigovor odgovoriti korisniku računa pisanim putem u roku od deset (10) dana od dana primitka pismenog prigovora. U slučajevima kad Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, Banka će unutar prethodno navedenog roka dostaviti korisniku privremeni odgovor u kojem se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojeg će korisnik primiti konačan odgovor, koji neće biti duži od 35 dana od dana uredno zaprimljenog prigovora.

Nakon zaprimanja konačnog odgovora korisnik platnih usluga ima pravo uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci i/ili podnijeti prijedlog za medijaciju, odnosno prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, kako je navedeno u članku 73. ovih Općih uvjeta.

Reklamacija (prigovor) o neautoriziranoj platnoj transakciji

Članak 64.

Korisnik platne usluge je dužan odmah po saznanju za neautoriziranu platnu transakciju kao i za neizvršenu ili nepravilno izvršenu platnu transakciju obavijestiti Banku, a Banka će po tom prigovoru postupiti kako je navedeno u članku 56. ovih Općih Uvjeta.

Za platne transakcije kod kojih korisnik osporava autorizaciju Banka će u postupku reklamacije provjeriti postupak autorizacije, odnosno utvrditi je li platna transakcija bila provedena u skladu s definiranim postupcima, je li pravilno zabilježena i proknjižena, te je li na knjiženje utjecao tehnički kvar ili drugi nedostatak. Kada Banka utvrdi da se radi o autoriziranoj, odnosno ispravno izvršenoj transakciji, Banka će korisniku predložiti dokaze o autorizaciji odnosno o ispravno izvršenoj transakciji.

Ukoliko je prigovor korisnika osnovan Banka se obvezuje bez odgode postupiti prema članku 66. ovih Općih uvjeta.

Reklamacija (prigovor) o autoriziranoj platnoj transakciji

Članak 65.

U vezi prigovora korisnika koji je podnesen Banci za autorizirane platne transakcije inicirane od strane ili preko primatelja plaćanja (SEPA izravna terećenja) Banka se obvezuje postupiti kako je utvrđeno u članku 48 ovih Općih uvjeta.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

29. Odgovornost banke za neautorizirane i autorizirane platne transakcije

Članak 66.

Neautorizirana platna transakcija podrazumijeva da platitelj nije dao suglasnost za terećenje računa niti Banci niti primatelju plaćanja. Ako je Banka odgovorna za izvršenje neautorizirane platne transakcije, neizvršene ili nepravilno izvršene platne transakcije obvezuje se odmah korisniku vratiti iznos provedene neovlaštene platne transakcije, a ako je izvršenje takve platne transakcije bilo s računa za plaćanje, dovesti terećeni račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirane platne transakcije nije bilo, te vratiti naplaćene naknade i na ta sredstva platiti kamatu na koju korisnik ima pravo sukladno aktima Banke.

Banka se potpuno oslobađa navedene odgovornosti za povrat izvršene neautorizirane platne transakcije odnosno neizvršene i/ili neuredno izvršene platne transakcije i pripadajuće naknade te kamate ukoliko je nastupio koji od sljedećih slučajeva:

- kada je odgovoran vlasnik računa, sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, ili druga banka ili pružatelj platnih usluga u izvršavanju usluge prebacivanja,
- ako je do provođenja takve platne transakcije došlo zbog izvanrednih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka nije u mogućnosti ili, unatoč svim naporima, ne uspije utjecati,
- ako obveza za izvršenje platne transakcije na takav način proizlazi iz drugih propisa koji obvezuju Banku,
- ako izvršenje takve platne transakcije proizlazi iz prijave korisnika i/ili njegovog punomoćnika, odnosno zakonskog zastupnika ili skrbnika odnosno ako korisnik i/ili njegov punomoćnik, odnosno zakonski zastupnik ili skrbnik namjerno ili iz krajnje nepažnje nije ispunio obveze u svezi s platnim instrumentom,
- ako korisnik i/ili njegov punomoćnik, odnosno zakonski zastupnik ili skrbnik dostavi Banci krivotvoren ili izmijenjen nalog za plaćanje,
- ako provođenje neovlaštenog platnog prometa proizlazi iz korištenja ukradenog ili izgubljenog platnog instrumenta ili je platni instrument bio zloupotrijebljen (ako korisnik i/ili njegov punomoćnik odnosno zakonski zastupnik ili skrbnik nije zaštitio osobne sigurnosne elemente),
- ako korisnik nije odmah i bez odlaganja obavijestio Banku u vezi neovlaštene (neautorizirane) i/ili neizvršene odnosno neuredno izvršene platne transakcije kada je utvrdio da je došlo do takvog plaćanja transakcije, ali ne kasnije od 13 mjeseci nakon datuma terećenja odnosno odobrenja,
- ako na računu na dan kada je određeno izvršenje naloga, nije bilo pokrića,
- u slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr. elektronička pošta) Banka ne odgovara za moguću štetu koja može nastati zbog gubitka, zakašnjenja kod dostave, preinaka i/ili otkrivanja podataka.

Banka ne odgovara za moguću štetu kod izvršenja platnih transakcija izvršenih na osnovi naloga za plaćanje poslanih na opisan način. Odgovornost za siguran, pravilan i pravodobni prijenos podataka je na strani pošiljatelja podataka.

Za sve propuste i radnje Klijentova punomoćnika odgovoran je isključivo Klijent te Banka ne odgovara za štetu koju je punomoćnik prouzročio.

Iznimno, korisnik odgovara za izvršene neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa od 50,00 EUR ako je izvršenje posljedica korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili posljedica druge zlouporabe platnog instrumenta ukoliko korisnik nije čuvao personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta, a u punom iznosu za izvršene neautorizirane platne transakcije ako je postupao prijeporno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više obveza koje proizlaze iz ugovora i ovih Općih uvjeta, odnosno općih uvjeta koji reguliraju platni instrument koji koristi.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Korisnik ne odgovara za neautorizirane platne transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku, a izvršenje platne transakcije posljedica je korištenja izgubljenog ili ukradenog platnog instrumenta ili druge zloporabe platnog instrumenta, a ne radi se o prijevnom slučaju korisnika platne kartice.

30. Osiguranje novčanih sredstava

Članak 67.

Banka osigurava novčana sredstva na računima Klijenata kod Hrvatske agencije za osiguranje depozita do visine i po uvjetima koje propisuje Zakon o sustavu osiguranja depozita. Sve dodatne informacije o osiguranju novčanih sredstva raspoložive su u poslovnica Banke, na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr> i na službenim internetskim stranicama Hrvatske agencije za osiguranje depozita.

31. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija

Članak 68.

Banka se obvezuje u svom poslovanju radi zaštite podataka i povjerljivosti informacija pri obradi osobnih podataka postupati u skladu s Politikom obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. i osigurati adekvatnu razinu zaštite osobnih podataka u skladu s Uredbom (EU) 2016/679 od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća Uredba o zaštiti podataka), zakonskim i podzakonskim propisima te aktima Banke koji uređuju to područje.

Politika obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. je javno dostupna na Internet stranicama Banke <http://www.croatiabanka.hr> i u poslovnica Banke.

32. Izmjena, otkaz, raskid ugovora i zatvaranje računa

Izmjena Ugovora

Članak 69.

Ovi Opći uvjeti su sastavni dio pojedinačnog ugovora te Klijent potpisom pojedinačnog ugovora potvrđuje da je upoznat s odredbama Općih uvjeta i da je pristao na njihovu primjenu. Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te poslovnom politikom Banke kad postoje objektivni razlozi za izmjenu (npr. promjene u poslovanju izazvane tehničko-tehnološkim razlozima, promjenama propisa, uvođenje novih proizvoda i usluga i/ili funkcionalnosti, izmjena/revizija postojećih proizvoda, usluga i funkcionalnosti Banke, pojednostavljenje i poboljšanje poslovnih funkcija i procesa, u slučaju potrebe za dodatnim pojašnjenjima i sl.).

U slučaju izmjene ovih Općih uvjeta, koji su sastavi dio Ugovora, izmjena i dopuna Ugovora i drugih akata koji reguliraju poslove platnog prometa, Banka će o njihovoj izmjeni obavijestiti Klijente najmanje 2 (dva) mjeseca prije njihovog stupanja na snagu putem izvotka, u poslovnica Banke, putem internetske stranice Banke <http://www.croatiabanka.hr> ili drugim kanalima komunikacije. Klijenti imaju pravo na besplatan primjerak izmijenjenih Općih uvjeta u papirnatom obliku ili na kojem drugom trajnom mediju.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na sve pojedinačne ugovore sklopljene prije njihova stupanja na snagu. Ako Klijent do predloženog datuma njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatra se da ih je prihvatio te da je dao suglasnost za jednostranu izmjenu Općih uvjeta, da priznaje da su izmjene objektivno opravdane i da je suglasan s načinom izmjene Općih uvjeta.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Izmijenjeni Opći uvjeti će biti dostupni u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr> 2 (dva) mjeseca prije početka primjene i Klijenti imaju pravo na besplatan primjerak izmijenjenih Općih uvjeta u papirnatom obliku ili na kojem drugom trajnom mediju. Arhiva nevažećih općih uvjeta i tarifa naknada nalazi se na Internet stranici Banke i dostupna je na zahtjev Klijenta bez naknade u pisanom obliku u poslovnicama Banke.

Ako Klijent nije suglasan s izmjenama Općih uvjeta može bez otkaznog roka i plaćanja naknade Banci otkazati Ugovor sklopljen za uslugu koja je predmet ovih Općih uvjeta do dana primjene izmjena Općih uvjeta. Otkaz ugovora Klijent mora predati Banci u pisanom obliku poštom ili elektroničkim putem ili osobno u poslovnici Banke najkasnije do početka stupanja na snagu izmijenjenih Općih uvjeta.

U slučaju da Klijent obavijesti Banku da ne prihvaća predložene izmjene Općih uvjeta, ali ne otkáže Ugovor, smatra se da je Banka otkazala Ugovor s dvomjesečnim otkaznim rokom, koji počinje teći kad je Klijent obaviješten o izmjeni Općih uvjeta.

Otkaz i raskid ugovora

Članak 70.

Ugovori za vođenje računa za plaćanje, za platne usluge i dodatne platne usluge sklapaju se na neodređeno vrijeme, osim ako Banka i Klijent u pojedinom slučaju ne ugovore drugačije.

Klijent može u svakom trenutku otkazati ugovor bez obzira je li sklopljen na određeno ili neodređeno vrijeme, uz poštivanje otkaznog roka od mjesec dana. Ovaj se otkazni rok ne primjenjuje ukoliko su ispunjeni uvjeti za zatvaranje računa u postupku prebacivanja.

Ako Klijent otkazuje ugovor prije isteka šest (6) mjeseci od njegova sklapanja, Banka će naplatiti naknadu u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke, osim u slučaju da Klijent otkazuje ugovor zbog neprihvatanja izmjena ovih Općih uvjeta.

Banka može jednostrano otkazati Klijentu ugovor sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca bez navođenja razloga.

Banka može i vlastitom inicijativom otkazati Ugovor ukoliko po istom, u periodu duljem od 12 (dvanaest) mjeseci, nije bilo uplata ili isplata, osim pripisa kamate i/ili naknada, a iznos salda je **do 15 EUR (petnaest eura)** ili protuvrijednosti u bilo kojoj valuti, obračunato prema srednjem tečaju Hrvatske narodne banke u trenutku otkaza ugovora. Banka će na svakodobni zahtjev Klijentu isplatiti predmetni iznos.

Otkaz Ugovora se daje u pisanom obliku i dostavlja poštom drugoj ugovornoj strani ili osobno uručuje. Klijent može otkaz Ugovora dostaviti i putem elektroničke pošte (s e-mail adrese koja je prijavljena kod zaključivanja Ugovora).

Otkaz Ugovora počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Klijenta odnosno od uručivanja otkaza Klijentu kada je Klijent prisutan, odnosno primitkom zahtjeva za otkaz Ugovora u Banci upućenog od Klijenta.

Banka može jednostrano pisanom izjavom raskinuti Ugovor s Klijentom bez otkaznog roka ukoliko Klijent:

- ne podmiruje uredno sve obveze prema Banci iz ugovora, odnosno ne pridržava se odredbi Ugovora, ovih Općih uvjeta ili propisa,
- ako je prilikom sklapanja Ugovora dao neistinite podatke, ako Klijent ne dostavi podatke ili dokumente koji su Banci nužni prema propisima ili poslovnoj praksi Banke za pružanje usluge iz Ugovora,

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

- ako Klijent koristeći uslugu iz Ugovora narušava ugled Banke, ako postupa suprotno prisilnim odredbama propisa i moralu društva, kada to nalažu propisi ili slijedom odluke nadležnog tijela
- i sukladno odredbama iz Članka 71. ovih Općih uvjeta.

Banka izjavu o raskidu ugovora dostavlja Klijentu na isti način kao i otkaz ugovora, a raskid ugovora nastupa danom slanja izjave o raskidu, odnosno uručenja izjave o raskidu kada je Klijent prisutan.

Ugovor se automatski raskida smrću Klijenta ako je sklopljen za tekući račun, žiro račun, za drugu vrstu računa na kojem se vode novčana sredstva po viđenju, ugovor za obavljanje platnih usluga i dodatnih usluga. Smrću Klijenta prestaju važiti i sve izdane punomoći za punomoćnike.

Klijent i Banka mogu bilo kada pisano sporazumno raskinuti ugovor uz otkazni rok od mjesec dana ili bez otkaznog roka utvrđenog suglasnošću obje strana.

U slučaju prestanka ugovora otkazom ili raskidom Klijent, njegov zakonski zastupnik i skrbnik su u obvezi u cijelosti izvršiti i podmiriti sve obveze iz ugovora nastale do dana prestanka Ugovora. Klijent, punomoćnik, zakonski zastupnik, skrbnik dužni su Banci vratiti bez odgode po prestanku ugovora platnu karticu ili karticu računa, instrumente plaćanja kao i druge isprave, dokumente i uređaje vezane uz poslovanje po računu, koje su imali u korištenju.

Za slučaj smrti Klijenta Banka prije isplate sredstava nasljednicima iz istih najprije naplaćuje svoja potraživanja po računu.

Članak 71.

Banka kao obveznik provedbe postupaka, mjera i radnji sukladno propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, prilikom uspostave poslovnog odnosa, kao i u drugim propisanim slučajevima, provodi mjere dubinske analize koje, osim identifikacije, uključuju dubinske analize klijenta i prikupljanje podataka o namjeni odnosno svrsi i predviđenoj prirodi poslovnog odnosa, a tijekom trajanja određenog ugovornog odnosa i mjere stalnog praćenja poslovnog odnosa, uključujući i praćenje transakcija koje stranka tijekom poslovnog odnosa obavlja, dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje njegovog FATCA statusa, te izjave, suglasnosti i ostale obrasce sukladno FATCA i CRS regulativi.

Banka ne smije uspostaviti poslovni odnos ili obaviti transakciju, odnosno mora prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos ukoliko ne može provesti propisane mjere dubinske analize, kao i kad utvrdi da već uspostavljeni poslovni odnos nije u skladu s utvrđenom namjenom i predviđenom prirodom poslovnog odnosa.

Banka je u obvezi poduzeti razumne mjere kako bi ažurirala sve informacije o stranci i poslovnom odnosu, a koje su potrebne za upravljanje rizikom od pranja novca i financiranja terorizma. U slučaju da postoji, isključivo prema procjeni Banke, sumnja na prijevaru ili bilo kakvu zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, mjera ograničavanja ili kršenja sankcija, Banka je ovlaštena bez navođenja posebnog obrazloženja ograničiti vrstu i opseg usluga/proizvoda koje se stranci nude i/ili kanale dostave kojima se proizvod dostavlja stranci ili ograničiti usluge koje stranka koristi, što konkretno može uključivati i blokadu kartica i drugih izdanih platnih instrumenta vezanih uz račun, nemogućnost isplate gotovine na bankomatu, nemogućnost prijenosa sredstava s računa te nemogućnost korištenja usluge On-line bankarstva.

Ukoliko je klijent politički izložena osoba Banka je sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma u obvezi prikupiti, a u određenim propisanim slučajevima i provjeriti, podatke o izvoru imovine (engl. source of wealth) te o izvoru sredstava koja će se upotrijebiti u poslovnom odnosu ili za pojedinu transakciju.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Zatvaranje računa

Članak 72.

Banka zatvara račun Klijenta sukladno važećim propisima i ugovoru slijedom:

- otkaza Ugovora,
- raskida Ugovora (jednostrani ili sporazumni raskid),
- na osobni ili pisani zahtjev Klijenta, odnosno zakonskog zastupnika, opunomoćene osobe temeljem specijalne punomoći, uz uvjet da su podmirene sve obveze prema Banci i vraćene platne kartice i drugi instrumenti i uređaji za raspolaganje sredstava, koji su izdani,
- temeljem pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju, odnosno druge propisane osnove za raspolaganje sredstvima iza umrlog Klijenta,
- temeljem odluke nadležnog tijela ili na temelju zakona.

Sredstva koja Klijent ima na računu u Banci nakon prestanka Ugovora i zatvaranja računa, dostupna su mu na zahtjev u Banci. Na sredstva koja preostanu po zatvaranju računa Banka priznaje kamatu po kamatnoj stopi za tu vrstu računa sukladno Odluci o kamatnim stopama Banke.

Banka određuje postupak zatvaranja računa nakon prestanka Ugovora na koji od naprijed navedenih načina.

33. Pritužba Hrvatskoj narodnoj banci i mirno rješavanje sporova

Članak 73.

Banka i Klijent će sve eventualne sporove, reklamacije ili prigovore u vezi s obavljanjem usluga Banke pokušati riješiti sporazumno.

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredaba Okvirnog ugovora i/ili Ugovora pojedinog transakcijskog računa ili ovih Općih uvjeta ili smatra da je Banka prekršila neku od odredaba Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, može joj uputiti svoj prigovor na način i u rokovima kako je utvrđeno u članku 63. ovih Općih uvjeta.

Osim prigovora Banci, Klijent može uputiti pritužbu i Hrvatskoj narodnoj banci te podnijeti prijedlog za medijaciju, odnosno pokrenuti alternativno rješavanje potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje mirno rješavanje sporova odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

U svim sporovima između Klijenta i Banke nastalim u vezi s ugovornim odnosom po osnovi računa Klijent može podnijeti:

- prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: mirenje@hgk.hr, internet adresa: <http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje> ili nekom od drugih tijela koje je nadležno i ovlašteno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova;
- prijedlog za provođenje medijacije bilo kojoj nadležnoj i ovlaštenoj instituciji za medijaciju u Republici Hrvatskoj koja je dobila suglasnost Centra za mirno rješavanje sporova.

Banka će sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je u vezi prigovora iz područja platnog prometa pokrenuo potrošač pred navedenim tijelom.

Za rješavanje svih eventualnih sporova koji bi nastali na temelju ovih Općih uvjeta, a koje Klijent i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, nadležan je stvarno nadležni sud za Banku prema sjedištu Banke.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

34. Brošura europske komisije o pravima potrošača iz direktive (eu) 2015/2366

Članak 74.

Banka će na svojim internetskim stranicama objaviti brošuru Europske komisije o pravima potrošača iz Direktive (EU) 2015/2366 te ju učiniti dostupnom bez naknade u papirnatom obliku u prostorijama svojih poslovnica.

U odnosu na osobe s invaliditetom, odredbe prethodnog stavka primijenit će se putem odgovarajućih alternativnih načina kako bi se informacije učinile raspoloživima u pristupačnom obliku.

35. Završne odredbe

Članak 75.

Banka ne izdaje štedne knjižice. Sve štedne knjižice Banka je od 01. siječnja 2014. godine povukla iz uporabe te su iste zamijenjene štednim računima – pologom po viđenju, a za raspolaganje kojim se koristi kartica računa.

Na sve ugovore i poslove koji su predmet ovih Općih uvjeta, kao i na ove Opće uvjete primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane broj UZ-306/25 od 29.07.2025.. godine.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od **28. siječnja 2026. godine.**

Ove Opće uvjete Banka će objaviti na svojim internetskim stranicama te učiniti dostupnima u papirnatom obliku ili na kojem drugom trajnom mediju u svim poslovnicama Banke.

Croatia banka d.d.