

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.



OPĆI UVJETI korištenja usluge CROBA digital za građane

Studenj, 2025.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Sadržaj

1. Uvodne odredbe.....	3
2. Značenje pojmova.....	3
3. Ugovaranje usluge CROBA digital	5
4. Opseg usluga	6
5. Sigurnost korištenja usluge CROBA digital	6
6. Izvršavanje platnih transakcija	7
7. Odgovornost Korisnika	8
8. Obavješćavanje	9
9. Izmjena ugovora, blokada korištenja i otkaz usluge CROBA digital	9
Izmjena ugovora.....	9
Blokada korištenja	9
Otkaz/raskid ugovora	10
10. Naknade.....	11
11. Postupak podnošenja prigovora	11
12. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija.....	12
13. Završne i prijelazne odredbe.....	12

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

1. Uvodne odredbe

Članak 1.

Izdavatelj ovih Općih uvjeta korištenja usluge CROBA digital 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: CROHR2X, 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.

Ovi Opći uvjeti reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluge CROBA digital od strane potrošača – fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik). Ovi Opći uvjeti primjenjuju se sa svim odredbama Općih uvjeta poslovanja Banke s fizičkim osobama, Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane, Pravilnikom o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope, Odlukom o kamatnim stopama Banke za građane, Odlukom o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima, Tarife naknada usluge Banke u poslovanju s građanima, Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija te Korisničke uputa Usluga digitalnog bankarstva Croatia banke d.d., sa svim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Korisnika i Banke. Ovi Opći uvjeti su posebni opći uvjeti u odnosu na spomenute opće uvjete poslovanja i primjenjuju se prije istih za uslugu CROBA digital digitalnog bankarstva.

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. Značenje pojmova

Članak 2.

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

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

Aktivacijski kod – pristupni kod u obliku niza od 16 znakova koji se koristi za aktivaciju aplikacije CROBA digital na mobilnom uređaju. Korisnik kod dobiva putem SMS poruke na broj mobilnog uređaja naveden prilikom ispunjavanja zahtjeva za ugovaranje usluge CROBA digital.

Aplikacija CROBA digital - programsko rješenje digitalnog bankarstva koje omogućuje upravljanje financijama putem interneta i/ili mobilnog uređaja na Android i iOS platformi namijenjeno klijentima Banke.

Banka - Croatia banka d.d. Zagreb, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, SWIFT adresa Banke (BIC) je CROHR2X IBAN: HR0324850031000009027, upisana u sudski registar kod Trgovačkog

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

suda u Zagrebu, MBS: 080007370, OIB: 32247795989, Internet adresa: <http://www.croatiabanka.hr>, izdavatelj ovih Općih uvjeta.

E-ključ (mToken) – softverski sigurnosni uređaj koji omogućuje autentifikaciju Korisnika, autorizirani pristup uslugama i digitalno potpisivanje financijskih transakcija;

Instant kreditni transfer – (instant plaćanje) izvršava se u vrlo kratkom (gotovo realnom) vremenu te u skladu s pravilima SCTInst sheme, a prema Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane.

Klijent – potrošač (građanin) koji stupi u poslovni odnos s Bankom potpisivanjem pristupnice i/ili okvirnog ugovora i/ili drugog ugovora, odnosno drugog dokumenta kod Banke kojim koristi platne usluge, odnosno druge usluge koje su predmet ovih Općih uvjeta, odnosno za potrebe ovih Općih uvjeta Klijent je Korisnik usluge CROBA digital.

Korisnik - domaća i strana fizička osoba (potrošač) koja u Banci ima otvoren transakcijski račun i kojoj je odobreno od strane Banke korištenje usluge CROBA digital.

Opunomoćenik – osoba koja je na temelju i u okviru ovlasti iz punomoći ovlaštena poduzimati radnje u ime i za račun Korisnika po transakcijskom računu Korisnika.

Otisak prsta – postupak identifikacije ili autentifikacije osobe biometrijsko svojstvo kojim se korisnik identificira i verificira, temeljen na jedinstvenim karakteristikama i uzorku otiska prsta, koja se koristi za potvrdu identiteta, umjesto unosa PIN-a.

PIN – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog korištenja usluge CROBA digital i koji je poznat jedino Korisniku. Čuvanje i zaštita PIN-a su obveza svakog Korisnika.

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

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.

Prepoznavanje lica - sustav za autentifikaciju koji koristi jedinstvene fizičke karakteristike lica (poput rasporeda ključnih točaka) za identifikaciju i verifikaciju osoba, koji se koristi za potvrdu identiteta, umjesto unosa PIN-a, koji se koristi za potvrdu identiteta, umjesto unosa PIN-a.

Pristupnica – zahtjev za ugovaranje korištenja usluge CROBA digital.

Pristupni kodovi – prilikom ugovaranja usluge CROBA digital, Korisnik od Banke dobiva korisnički identifikator i aktivacijski kod koji se koriste za aktivaciju aplikacije CROBA digital na mobilnom uređaju. Korisnik uslugu aktivira unosom oba niza znakova u aplikaciji CROBA digital te odabirom PIN-a za pristup aplikaciji CROBA digital. Aplikacija CROBA digital se vezuje uz ugovoreni transakcijski račun.

Redovni nalog - nalog za plaćanje koji klijent daje Banci, a koji se ne izvršava neposredno po primitku, već u unaprijed određenim ciklusima obračuna Banke prema Terminskom planu Banke.

TARGET 2 (hitno plaćanje) – označava nalog za plaćanje u eurima koji fizička osoba daje Banci za brzo izvršenje prijenosa sredstava u okviru platnog sustava TARGET2, izvan uobičajenih obračunskih ciklusa, u skladu s pravilima i tehničkim mogućnostima sustava.;

Transakcija – nalog za plaćanje zadan putem usluge CROBA digital.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Transakcijski račun - tekući i žiro račun koji Korisnik ima otvoren u Banci za usluge platnog prometa i druge bankovne usluge.

Ugovor - sastoji se od Pristupnice i Općih uvjeta, sklapa se između Korisnika i Banke kao pružatelja usluge CROBA digital.

Uputa – Korisnička uputa Usluga digitalnog bankarstva Croatia banke d.d. u kojoj su opisani načini rada s uslugom CROBA digital.

Usluga CROBA digital – usluga digitalnog (On-line) bankarstva kojom Banka klijentu omogućuje 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 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 – osoba na čije ime je otvoren transakcijski račun.

3. Ugovaranje usluge CROBA digital

Članak 3.

Korisnikom usluge CROBA digital može postati građanin – potrošač koji u Banci ima otvoren transakcijski račun (tekući ili žiro račun) (u daljnjem tekstu: Klijent). Korištenje usluge CROBA digital Korisnik ugovara potpisom Pristupnice u poslovnici/komercijalnom centru Banke (u daljnjem tekstu: poslovnica). Opći uvjeti čine sastavni dio Pristupnice. Potpisom Pristupnice Korisnik izjavljuje da je upoznat s odredbama Općih uvjeta i svim aktima Banke koji se primjenjuju na tu vrstu usluge te da u cijelosti prihvaća njihovu primjenu čime je sklopljen ugovor između Klijenta i Banke.

Nakon što Korisnik potpiše pristupnicu za ugovaranje usluge CROBA digital:

- elektroničkim putem će mu biti dostavljen korisnički identifikator na e-mail, a
- SMS-om će biti dostavljen aktivacijski kod na broj mobilnog uređaja,

naveden prilikom ispunjavanja zahtjeva za ugovaranje usluge.

Nakon što Korisnik unese aktivacijske kodove u aplikaciju CROBA digital, generira PIN koji će koristiti za daljnji rad s aplikacijom CROBA digital. Korisnik za ulazak u aplikaciju CROBA digital može koristiti prijavu PIN-om ili biometrijom (npr. prepoznavanje lica, otisak prsta).

Korisnik može opunomoćiti drugu osobu za korištenje usluge CROBA digital. Opunomoćenik je obvezan popuniti i potpisati pristupnicu. Potpisom takve pristupnice, Korisnik daje punomoć drugoj osobi za korištenje usluge CROBA digital po svom transakcijskom računu. Korisnik može specijalnom punomoći opunomoćiti drugu osobu za korištenje usluge CROBA digital.

Za transakcije i iznos naknada za transakcije koje obavi opunomoćenik, teretit će se transakcijski račun vlasnika računa..

Nakon što Korisnik i Opunomoćenik popune i potpišu Pristupnicu, Opunomoćenik će zaprimiti pristupne kodove za aktivaciju aplikacije/usluge CROBA digital nakon čega će imati pristup samo onim računima vlasnika za koje je vlasnik dao opunomoćenje.

Članak 4.

Za korištenje usluge CROBA digital Korisnik osigurava minimalne tehničke preduvjete:

- računalo i pristup Internetu,

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

- ažurirani Web preglednik
- verzija android/iOS.

4. Opseg usluga

Članak 5.

Usluga CROBA digital obuhvaća usluge Internetskog i mobilnog bankarstva navedene i opisane u Uputi koja je dostupna na Internet stranicama Banke.

Usluga CROBA digital Korisnicima omogućuje:

- pristup računima i proizvodima koje Korisnik ima ugovorene u Banci,
- provođenje platnih transakcija
- plaćanje računa skeniranjem koda s uplatnice ili učitavanjem slike,
- definiranje limita za plaćanja,
- definiranje limita za kupovinu i isplatu gotovine,
- praćenje tečajne liste,
- brz pristup kontaktima Banke i
- sve druge funkcionalnosti koje Banka učini dostupnima putem usluge CROBA digital.

Banka pridržava pravo izmjene usluga CROBA digital, sa čim je Korisnik suglasan. Sve izmjene usluge bit će dostupne u poslovnica Banke i na Internet stranicama Banke prije stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da Korisnik prihvaća izmjene ako ugovorenu uslugu ne otkáže pisanim putem do dana stupanja izmjene na snagu. Korisnik je suglasan da Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu zbog izmjena usluge CROBA digital.

5. Sigurnost korištenja usluge CROBA digital

Članak 6.

Digitalnim bankarstvom Korisnik se može koristiti putem identifikacije biometrijom ili PIN-om, te se identificira na Internet digitalno bankarstvo putem E-ključa (mTokena).

E-ključ osigurava autorizirani pristup Internet bankarstvu i plaćanje putem istog, te dodatno digitalno potpisivanje financijskih transakcija.

Svi oblici korištenja usluga CROBA digital zadani elektroničkim putem uz primjenu propisane korisničke dokumentacije izjednačeni su s vlastoručnim potpisom Korisnika.

Korisnik se obvezuje koristiti Digitalnim bankarstvom u skladu s odredbama ugovora sklopljenog s Bankom, odnosno ovim Općim uvjetima koji reguliraju izdavanje i korištenje tog platnog instrumenta i obvezuje se poduzimati sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja tog platnog instrumenta kao što su E-ključ, PIN i slično.

Korisnik je dužan s pažnjom čuvati podatke o PIN-u te poduzeti sve razumne mjere za zaštitu istih, kako bi onemogućio da u posjed PIN-a stupe treće osobe, čime se omogućuje neovlašteni pristup, otuđivanje ili nepravilnu uporabu.

Ako Korisnik posumnja da je netko saznao njegov PIN, dužan je o istom bez odgađanja obavijestiti Banku te ako je to moguće, promijeniti PIN na način naveden u Uputi.

Članak 7.

Cjelokupna komunikacija između aplikacije CROBA digital i Bančinih poslužitelja mobilnog bankarstva je kriptirana i zaštićena TLS sigurnosnim protokolom. Aplikacija CROBA digital prilikom korištenja provjerava identitet Bančinih poslužitelja mobilnog bankarstva verifikacijom valjanosti i podataka TLS certifikata poslužitelja s kojima komunicira.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Korisnik aplikaciju CROBA digital smije preuzeti isključivo iz aplikacijskih trgovina pripadajućih proizvođača operativnog sustava mobilnog uređaja. Nije dozvoljeno korištenje aplikacije CROBA digital preuzete iz bilo kojeg drugog izvora.

6. Izvršavanje platnih transakcija

Članak 8.

Porukom sustava o uspješnom prijemu platnih naloga Korisniku se potvrđuje primitak naloga u Banku. Banka zaprima naloge za plaćanja u svoj sustav na datum valute ili do 60 dana unaprijed. Kada se nalog započinje izvršavati na dan kad platitelj stavi na raspolaganje Banci potrebna novčana sredstva, vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se dan ugovoren za započinjanje izvršavanje naloga.

Kod predaje naloga s datumom izvršenja unaprijed, na točno određeni dan ili krajem određenog razdoblja, vremenom primitka naloga smatra se traženi datum izvršenja te se transakcija na taj dan ujedno smatra i autoriziranom.

Za redovne naloge ako taj ugovoreni dan nije radni dan Banke, vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se sljedeći radni dan.

Pri popunjavanju naloga, Korisnik mora voditi računa o raspoloživom iznosu sredstava na računima u Banci, a kod plaćanja i o popunjavanju naloga svim potrebnim elementima u skladu s propisima.

Korisnik nije obavezan dostavljati Banci original naloga, niti isprave na temelju kojih se dokazuje osnova i obveza plaćanja u inozemstvo, već ih je dužan čuvati po datumima u zakonom i podzakonskim aktom propisanim rokovima, a u svrhu nesmetane kontrole od strane Banke i tijela nadležnih za deviznu kontrolu te ih po zahtjevu dostaviti.

Banka jamči Korisniku slobodno raspolaganje sredstvima na računima do visine sredstava na računu, uključujući i dopušteno prekoračenje salda na tim računima.

Ako je račun Klijenta blokiran, zadani nalog će biti odbijen.

Zadavanje i izvršavanje naloga za plaćanje podliježe terminskom planu obračuna preko međubankovnih platnih sustava i Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija Banke za redovne naloge.

Članak 9.

Korisnik putem usluge CROBA digital može inicirati platnu transakciju instant kreditnog transfera. Banka će instant nalog izvršiti ako je:

- nalog uspješno popunjen i zaprimljen putem usluge CROBA digital;
- Korisnik osigurao dovoljno sredstava na računu za izvršenje instant naloga i za iznos naknade;
- ako ne postoje zakonske zapreke u izvršenju instant naloga.

Korisnik može zadati nalog instant kreditnog transfera ugovoren s datumom izvršenja unaprijed te će se takav nalog izvršavati prema rokovima navedenim u Terminskom planu izvršavanja platnih transakcija.

Korisnik može ugovoriti limit za izvršenje naloga instant kreditnog transfera tako da odredi maksimalni iznos limita po transakciji i maksimalni dnevni iznos limita za izvršenje svih instant kreditnih transfera.

Banka će odbiti izvršenje naloga instant kreditnog transfera ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje naloga za plaćanje, ako nalog nije ispravno popunjen, ako Korisnik nije osigurao dovoljan iznos sredstava za izvršenje naloga.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

Članak 10.

Korisnicima je putem usluge CROBA digital dostupno zadavanje TARGET 2 (hitno plaćanje) kreditnog transfera u eurima koji fizička osoba daje Banci za brzo izvršenje prijenosa sredstava u okviru platnog sustava TARGET2, a za čije izvršenje se naplaćuje naknada sukladno važećoj Tarifi Banke.

Članak 11.

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 putem usluge CROBA digital 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 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 izvršenje redovnog naloga i instant kreditnog transfera primjenjuju se odredbe iz *Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane*.

7. Odgovornost Korisnika

Članak 12.

Korisnik je dužan čuvati tajnost korisničke identifikacije i prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije.

O neautoriziranoj upotrebi njegove korisničke identifikacije te o svakom drugom kršenju/povredi sigurnosti za koje dozna, Korisnik je dužan odmah obavijestiti Banku na broj telefona 01/2391-633 od 8:00 do 16:00 sati ili na e-mail croba.digital@croatibanka.hr s e-mail adrese koja je prijavljena kod zaključivanja ugovora.

Korisnik snosi svu štetu koja nastane zbog gubitka, neovlaštenog korištenja, neodgovarajuće primjene identifikacijskih atributa ili nepridržavanja odredbi Općih uvjeta od strane Korisnika.

Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka u vezi s platnim nalogima danih putem usluge CROBA digital te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe usluge u vlastitom okruženju. Korisnik se obvezuje sve naloge popunjavati u skladu s važećim pravnim propisima.

Podaci o osnovnim elementima i popunjavanju naloga za plaćanje dostupni su Korisnicima u poslovnici Banke te na Internet stranici Banke <http://www.croatibanka.hr>.

Banka ne snosi odgovornost u slučaju kada je nalog odbijen u sustavu platnog prometa ili kada ga nije moguće izvršiti točno i na vrijeme, uslijed pogreške Korisnika.

Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost usluge CROBA digital koja je nastupila kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile.

Prije provedbe naloga putem usluge CROBA digital Banka upozorava Korisnika platnih usluga o mogućim posljedicama ako zanemari upozorenje o rezultatu provjere primatelja plaćanja te da bi autorizacija kreditnog transfera mogla dovesti do prijenosa novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na primatelja plaćanja. Korisnik 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.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

8. Obavješćavanje

Članak 13.

Banka obavješćava Korisnika o izvršenom platnom prometu po računima provedenim putem usluge CROBA digital, 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 (krajem godine) i to na način koji je Korisnik zatražio u zadnjem važećem obrascu „Način dostave izvadaka i godišnjeg izvotka Banke“.

Za vrijeme trajanja ugovora može se izmijeniti način dostave Izvotka.

9. Izmjena ugovora, blokada korištenja i otkaz usluge CROBA digital

Izmjena ugovora

Članak 14.

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, Banka će obavijestiti Korisnika najmanje 2 (dva) mjeseca prije stupanja na snagu izmijenjenih Općih uvjeta. Izmijenjeni Opći uvjeti će biti dostupni u poslovnica Banke i na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr> 2 (dva) mjeseca prije početka primjene i Korisnici 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 Korisnika bez naknade u pisanom obliku u poslovnica Banke.

Smatrat će se da je Korisnik suglasan s izmjenama ovih Općih uvjeta ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća 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.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na sve pojedinačne ugovore sklopljene prije njihova stupanja na snagu. Ako Korisnik 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. Otkaz ugovora Korisnik mora predati Banci u pisanom obliku u poslovnici Banke ili putem pošte ili elektroničkim putem na e-mail: croba.digital@croatiabanka.hr s e-mail adrese koja je prijavljena kod zaključivanja ugovora, najkasnije do početka stupanja na snagu izmijenjenih Općih uvjeta.

U slučaju da Korisnik pisano odbije predložene izmjene Općih uvjeta, a ne otkaže Ugovor, smatra se da je Banka otkazala Ugovor uz otkazni rok 2 (dva) mjeseca koji počinje teći onog dana kad je Korisnik obaviješten o izmjeni Općih uvjeta.

Blokada korištenja

Članak 15.

Korisnik se obvezuje bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi PIN-a, E-ključa, odnosno identifikacijske oznake za korištenje usluge CROBA digital ili o njezinom neovlaštenom korištenju na broj telefona 01/2391-633 od 8,00 do 16,00 sati te istu prijavu i pisano potvrditi poštom

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

na adresu Banke, Služba digitalnih kanala i kartičnog poslovanja, Ulica Roberta Frangeša-Mihanovića 9, 10000 Zagreb, na e-mail adresu croba.digital@croatiabanka.hr s e-mail adrese koja je prijavljena kod zaključivanja ugovora ili osobno u najbližoj poslovnici Banke.

U slučaju da Korisnik na mobilnom uređaju prilikom pokušaja ulaska u aplikaciju tri puta unese pogrešan PIN, usluga CROBA digital će biti privremeno onemogućena. Da bi Korisnik mogao ponovo koristiti uslugu CROBA digital na mobilnom uređaju, Korisnik će trebati doći u poslovnicu Banke i prijaviti zaključavanje aplikacije zbog unosa pogrešnog PIN-a nakon čega će mu biti dostavljeni novi pristupni kodovi za aktiviranje usluge CROBA digital za mobilni uređaj.

Banka zadržava pravo blokade usluge CROBA digital kao platnog instrumenta iz razloga koji se odnose na:

- sigurnost platnog instrumenta,
- sumnju na neovlašteno korištenje,
- korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare ili
- u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

Banka se obvezuje obavijestiti Korisnika o blokadi platnog instrumenta i razlozima za blokadu, kada je to moguće prije blokade, a kada to nije moguće prije odmah nakon blokade, osim u slučaju kada je obavijest u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili protivno zakonu.

Banka će deblokirati platni instrument ili blokirani platni instrument zamijeniti novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu platnog instrumenta.

Banka se obvezuje na zahtjev Korisnika koji je podnesen u roku od 18 mjeseci nakon obavijesti o krađi, gubitku, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju platnog instrumenta Korisniku dati odgovarajuća dokazna sredstva o takvoj obavijesti.

Sve troškove nastale neovlaštenim korištenjem usluge do zaprimanja pisane prijave o nestanku snosi Korisnik.

Korisnik snosi sav rizik za moguće neovlašteno korištenje usluge CROBA digital ako se ne pridržava propisanih mjera sigurnosti.

Otkaz/raskid ugovora

Članak 16.

Ugovor o korištenju usluge CROBA digital Banka i Klijent sklapaju na neodređeno vrijeme.

Korisnik može otkazati korištenje usluge CROBA digital predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnici Banke.

Otkaz usluge CROBA digital stupa na snagu najkasnije prvi radni dan nakon što Banka primi pisani zahtjev Korisnika za otkaz usluge.

Banka ima pravo Korisniku otkazati korištenje usluge CROBA digital uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca bez navođenja razloga.

U slučajevima i na način kako je to regulirano u točki 32. Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane Banka može jednostrano raskinuti ugovor Korisniku bez otkaznog roka.

Ugovorne strane mogu bilo kada i sporazumno raskinuti ugovor o korištenju usluge CROBA digital s ili bez otkaznog roka.

Usluga CROBA digital se zatvara prije zatvaranja transakcijskog računa u Banci te u slučaju smrti Korisnika usluge CROBA digital.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

10. Naknade

Članak 17.

Korisnik se obvezuje za korištenje usluge CROBA digital Banci plaćati naknadu u roku i na način sukladno Odluci o visini naknade za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Korisnik ovlašćuje Banku da obračunava i naplaćuje mjesečnu naknadu te naknadu po izvršenju transakcije s računa Korisnika otvorenih u Banci koji su u CROBA digital sustavu, a u skladu s Odlukom o visini naknade za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Ako se s navedenih računa ne može naplatiti naknada za izvršenu uslugu, Korisnik ovlašćuje Banku da naplatu izvrši terećenjem drugih računa Korisnika.

11. Postupak podnošenja prigovora

Članak 18.

Za sva pitanja vezana uz uslugu CROBA digital, probleme i greške nastale kod korištenja usluge CROBA digital, Korisnik se može obratiti pisanim putem na poslovnu adresu, preporučenom pošiljkom, osobno u poslovnici Banke, putem njezine Internet stranice ili elektroničkom poštom.

Za eventualne prigovore Korisnika Banci na korištenje usluge CROBA digital primjenjuje se procedura podnošenja prigovora i postupanja po prigovoru od strane Banke prema tome kako je regulirano u točki 28. Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane, odnosno prema Pravilniku o postupanju s prigovorima klijenata koji je dostupan na Internet stranici i u poslovnici Banke.

Na odnos i postupanje te odgovornosti Banke i Korisnika u vezi reklamacija o neautoriziranoj platnoj transakciji i autoriziranoj platnoj transakciji primjenjuju se odredbe točke 28. i 29. Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane.

Članak 19.

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

Osim prigovora Banci, Korisnik 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 medijacija odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

Tijekom postupka medijacije stranke će se suzdržavati od pokretanja drugih sudskih ili arbitražnih postupaka za rješavanje spora o kojem se medijacija provodi, osim ako je to neophodno za očuvanje njihovih prava. Postupak medijacije ne utječe na pravo stranaka na pokretanje postupka medijacije pred drugim nadležnim tijelom ili na pokretanje sudskog ili arbitražnog postupka.

Nagodba koja se sklopi u postupku medijacije pred gore navedenim Centrom ima svojstvo ovršne isprave.

U svim sporovima između Korisnika i Banke nastalim u vezi s ugovornim odnosom Korisnik 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.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.

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

12. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija

Članak 20.

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., javno dostupnoj na Internet stranicama Banke <http://www.croatiabanka.hr> i u poslovnicama Banke.

13. Završne i prijelazne odredbe

Članak 21.

Na sve ostalo što nije regulirano ovim Općim uvjetima u vezi korištenja usluge CROBA digital između Banke i Korisnika primjenjuju se svi ostali opći uvjeti i akti Banke iz točke 1. ovih Općih uvjeta, drugi akti Banke na koje se ti Opći uvjeti i akti pozivaju te odredbe Zakona o platnom prometu i drugih važećih zakonskih i podzakonskih propisa koji reguliraju materiju koja je predmet ovih Općih uvjeta.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja CROBAnet Internet bankarstva za građane broj UZ-380/22 od 25. listopada 2022. godine i Opći uvjeti korištenja CROBA mBanking usluge za građane broj UZ-378/22 od 25. listopada 2022. godine

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati 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.

Croatia banka d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 28.01.2026.