

Zagreb, studeni 2025. godine

Obavijest o izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane, Općih uvjeta korištenja paketa tekućeg računa i Općih uvjeta korištenja usluge CROBA digital za građane s primjenom od 28. siječnja 2026. godine

Poštovana/i,

Obavještavamo Vas o promjenama u poslovanju Croatia banke d.d. (dalje u tekstu: Banka) s potrošačima koje će se primjenjivati od 28. siječnja 2026. godine, a odnose se na:

- usklađenje sa Zakonom o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (NN, 105/2025) u području uvođenja u ponudu Banke paketa besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja,
- preciznije uređenje pravila poslovanja i korištenja debitnih kartica po računima,
- jasniji i transparentniji prikaz uključenih usluga u pakete tekućih računa,
- unapređenje korištenja usluge digitalnog bankarstva uvođenjem nove aplikacije CROBA digital u ponudu Banke.

U skladu s provedenim promjenama mijenjaju se/donose sljedeći dokumenti:

- Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane
- Opći uvjeti korištenja paketa tekućeg računa
- Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane

U nastavku navodimo detaljnije informacije o izmjenama i dopunama Općih uvjeta.

I. OPĆI UVJETI POSLOVANJA PO RAČUNIMA ZA PLAĆANJE I OBAVLJANJE PLATNIH USLUGA ZA GRAĐANE

- Radi uvođenja nove aplikacije digitalnog bankarstva, pojmovi CROBAnet i mBanking su ili brisani ili zamijenjeni pojmom CROBA digital.
- *Opći uvjeti korištenja CROBAnet Internet bankarstva za građane i Opći uvjeti korištenja CROBA mBanking usluge za građane*, zamijenjeni su *Općim uvjetima korištenja usluge CROBA digital za građane*.
- Određeni članci promijenili su redni broj uslijed izmjena i dopuna Općih uvjeta.

Točka 2. Pojmovna određenja, Opći pojmovi, čl. 2., pojmovi su poredani abecednim redoslijedom

- **Dodani su novi pojmovi:** *3D usluga sigurnog plaćanja - Visa Secure usluga, Akti Banke, Autorizacija, Bankomat, Broj Kartice, Dinamička konverzija valuta (Dynamic currency conversion – DCC), Dnevni limit, EFT-POS (Electronic Fund Transfer/Point of Sale), Internetsko prodajno mjesto, Isplatno prodajno mjesto, Jednokratna zaporka, Kartična platna shema, Kontakt adresa, Paket besplatnih usluga, Personalizirane*

www.croatiabanka.hr

sigurnosne vjerodajnice, Račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja, Tajni podatak, Token/mToken lozinka (OTP – One Time Password), Zamjenska kartica.

- Izmijenjen je pojam „**On-line bankarstvo**“ u „**Usluga CROBA digital**“ te isti sada glasi: „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.“
- Izmijenjen je pojam „**Debitne kartice-platna kartica**“ te isti sada glasi: „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).“
- Kod pojma „*Europski gospodarski prostor*“ države su poredane abecednim redoslijedom.
- Izmijenjen je pojam „**PIN-a**“ te isti sada glasi: „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“.

Točka 2. Pojmovna određenja, SEPA pojmovi, čl. 3., pojmovi su poredani abecednim redoslijedom.

- Kod pojma „**SEPA područje**“, ranije navedenih 36 država, izmijenjeno je u 40 država te je revidiran popis država SEPA područja.

Točka 5. Uvjeti i postupak otvaranja računa za plaćanje, čl. 6.

- Revidiran je stavak: „Uz ugovor o otvaranju tekućeg računa Banka Klijentu izdaje karticu računa i/ili ... 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.“

Točka 6. Otvaranje računa na ime maloljetne osobe i punoljetne osobe pod skrbništvom i Točka 9. Raspolaganje novčanim sredstvima na računu maloljetnog djeteta i osobe pod skrbništvom, čl. 11.

- Riječ „socijalna skrb“ izmijenjena je u „socijalni rad“.

Točka 7. Punomoći, čl. 8.

- Dodana je rečenica: „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.“

Točka 21. Dodatne usluge

- U članku 29. natuknice **usluge Internet bankarstva (CROBAnet Internet bankarstva)** i **usluge mobilnog bankarstva (CROBA mBanking)** zamijenjene su jednom natuknicom **usluge Internet i mobilnog bankarstva (CROBA digital)**; dodane su nove natuknice **paket tekućeg računa i paket besplatnih usluga**.

Točka 21. Dodatne usluge, Debitna kartica – VISA kartica

- U podnaslovu **Izdavanje Visa kartice i PIN-a, članak 31.**, regulirano je izdavanje, preuzimanje i način dostave kartice i PIN-a.
- Dodano je poglavlje **Korištenje kartice, članak 32.** kojim je uređeno korištenje kartice i odgovornost za štete nastale nepažljivim korištenjem kartice.
- Dodano je poglavlje **3D Secure usluga – Visa secure, članak 33.** kojim je definirana usluga sigurne kupovine Visa Karticama za provjeru autentičnosti kupaca na Internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju 3D Secure uslugu.
- Dodano je poglavlje **Beskontaktna funkcionalnost, članak 34.** kojim je opisana funkcionalnost beskontaktnog plaćanja Karticom.
- Poglavlje **Obračun platnih transakcija iniciranih Visa karticom, članak 35.** mijenja naziv u **Naplata platnih transakcija iniciranih Visa karticom**. 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.
- U poglavlju **Ograničenja korištenja Visa kartice, članak 37.** navedeno je pravo Banke da na vlastitu inicijativu u svako doba smije blokirati korištenje kartice ako se za to steknu uvjeti.
- Podnaslov **Gubitak i krađa Visa kartice, članak 38.** izmijenjen je u dijelu prijave Banci svakog gubitka, krađe, nestanka, zloupotrebe i sumnje da je neovlaštena osoba saznala Personalizirane sigurnosne vjerodajnice, kao i odgovornost klijenta u dijelu troškova nastalih neovlaštenim korištenjem svih kartica uz autentifikaciju transakcija personaliziranim vjerodajnicama.
- Dodano je poglavlje **Promjena osobnih podataka i oštećenje Kartice, članak 39.** prema kojemu je Korisnik dužan Banci prijaviti oštećenje Kartice i svaku promjenu osobnih podataka.
- Dodano je poglavlje **Reklamacije platnih transakcija učinjenih Karticom, članak 40.** kojim su pojašnjene reklamacije proizašle kartičnim transakcijama.
- Brisani su podnaslovi **Internet bankarstvo (CROBAnet Internet bankarstvo), članak 36.** i **Mobilno bankarstvo (CROBA mBanking), članak 37.** Sukladno tome je dodan podnaslov **On-line bankarstvo**

(usluga CROBA digital), članak 41. u kojem su opisani način ugovaranja, tehnički preduvjeti i aktivacija digitalnog bankarstva – usluge CROBA digital.

- Uveden je novi podnaslov **Paket besplatnih usluga** koji obuhvaća novo definirana poglavlja:
- **Otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga, članak 42.** Sukladno Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (NN, 105/2025), Banka će na zahtjev Korisnika omogućiti Korisniku korištenje paketa besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji Korisnik prima redovita primanja.
- **Odbijanje zahtjeva za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga, članak 43.** prema kojemu će Banka odbiti otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga ako Korisnik na području Republike Hrvatske već ima otvoren takav račun za plaćanje, neovisno što potrošač može imati više računa na koje prima redovita primanja.
Banka će odbiti zahtjev za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga sukladno propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma.
- **Prestanak korištenja računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga, članak 44.** na osnovi kojega, ako Korisnik prestane primati redovna primanja na račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga u razdoblju od tri uzastopna mjeseca, Banka će Korisniku početi naplaćivati naknadu za usluge za koje u okviru paketa besplatnih usluga Korisnik nije plaćao naknadu.

Točka 27. Gubitak, krađa, nestanak, uništenje i zloupotreba dokumenata, identifikacijskog broja i uređaja za raspolaganje sredstvima na računu, čl. 62

- Brisana je rečenica „Način postupanja u slučaju zloupotrebe identifikacijske oznake za korištenje CROBA mBanking usluge i neovlaštenog korištenja iste je propisan u Općim uvjetima korištenja CROBA mBanking usluge za građane“.

Točka 28. Prigovor, čl. 63.: u tekstu se „točka 26.“ mijenja u „članak 61“, a „točka 33.“ u „članak 73.“.

Točka 29. Odgovornost banke za neautorizirane i autorizirane platne transakcije, čl. 66.

- U rečenici: „u slučaju slanja podataka ili naloga za plaćanje od strane Klijenta u obliku nezaštićenog zapisa (npr. elektronička pošta, telefaks) ... brisana je riječ „**telefaks**“.

Točka 32. Izmjena, otkaz, raskid ugovora i zatvaranje računa, Otkaz i raskid ugovora

- Čl. 70. u stavku: „Banka može jednostrano pisanom izjavom raskinuti Ugovor s Klijentom bez otkaznog roka ukoliko Klijent“ dodana je natuknica i **sukladno odredbama iz Članka 71. ovih Općih uvjeta.**
- U rečenici „Klijent, punomoćnik, zakonski zastupnik, skrbnik dužni su Banci vratiti bez odgode po prestanku ugovora platnu karticu ili karticu računa, instrumente plaćanja, **uređaje...**“ brisana je riječ „**uređaje**“.

- Dodan **članak 71.** kojim su uspostavljeni postupci, mjere i radnje u skladu s propisima koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, kojima se provodi mjere dubinske analize.

II. OPĆI UVJETI KORIŠTENJA PAKETA TEKUĆEG RAČUNA

- *Opći uvjeti korištenja CROBAnet Internet bankarstva za građane i Opći uvjeti korištenja CROBA mBanking usluge za građane*, zamijenjeni su *Općim uvjetima korištenja usluge CROBA digital za građane*.
- Pojmovi „Internet bankarstvo“ i „mobilno bankarstvo“ zamijenjeni su pojmom „**usluga CROBA digital**“.

Točka 1. Uvodne odredbe, dodani su kontakt podaci Banke.

Točka 2. Pojmovna određenja, Opći pojmovi, čl. 2., pojmovi su poredani abecednim redoslijedom.

- Revidiran je pojam „**Banke**“ u dijelu adrese, odnosno dodan je poštanski broj sjedišta Banke.
- Izmijenjen je pojam „**On-line bankarstvo (Usluga CROBA digital**“ te isti sada glasi: „usluga 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.“
- Kod pojma „**Opći uvjeti osiguranja od posljedica nesretnog slučaja**“ kod riječi „Korisniku“ brisana je riječ „**krajnjem**“.

U točki 3. Sadržaj paketa, čl. 3. brisan je sadržaj paketa tekućeg računa te je isti izdvojen u zaseban dokument pod nazivom „Paketi tekućeg računa-pogodnosti“ koji je prilog ovih Općih uvjeta. Dodana je rečenica: „Pregled sadržaja svakog paketa tekućeg računa zajedno s popisom pogodnosti koje svaki paket obuhvaća, naveden je u dokumentu „Paketi tekućeg računa-pogodnosti“. Navedeni dokument je prilog ovih Općih uvjeta.“

Točka 4. Ugovaranje i korištenje paketa, čl. 4.

- U prvom stavku brisano je: „iz točke 3. ovih Općih uvjeta“.
- U rečenici „Paket tekućeg računa Korisnik može ugovoriti putem Distributivnih kanala koje mu je Banka omogućila u vrijeme podnošenja zahtjeva.“, riječ „**ugovoriti**“ zamijenjena je riječju „**zatražiti**“.
- Dodana je rečenica: „U slučaju neprihvatanja zahtjeva za otvaranje paketa, Banka će o istome obavijestiti vlasnika tekućeg računa pisanim putem kroz ugovoreni kanal komunikacije.“

- U stavku: „U slučaju da postoji Opunomoćenik po tekućem računu, isti ne može ugovoriti paket tekućeg računa,” dodano je: „**niti koristiti pogodnosti paketa usluga ORYX Asistencije, niti pogodnosti paketa usluga osiguranja društva Agram life.**“

Točka 4. Ugovaranje i korištenje paketa, Paket usluga ORYX Asistencije, čl. 5.

- Izmijenjen je prvi stavak te isti sada glasi: „U suradnji s ORYX, Banka je Korisniku pojedinog paketa tekućeg računa omogućila korištenje usluga ORYX Asistencije **koje uključuju Pomoć u kući, Pomoć na cesti, Drugi auto te uslugu AUTOPASS (u daljnjem tekstu: paket usluga ORYX Asistencije),...**“

Točka 4. Ugovaranje i korištenje paketa, Paket usluga ORYX Asistencije, čl. 5.

- U prvom stavku dodano je **..., (za slučaj smrti uslijed nezgode i trajnog invaliditeta)...**

Točka 5. Promjena paketa, čl. 7.

- Brisana je rečenica: „Ako korisnik kredita koristi paket tekućeg računa slijedom kojeg je platio nižu naknadu za obradu kreditnog zahtjeva te unutar roka od 12 mjeseci od dana stavljanja kredita u otplatu otkaze paket tekućeg računa ili odabere paket koji ne nudi navedenu pogodnost, Banka može obračunati i naplatiti razliku naknade za obradu kredita koja bi mu bila naplaćena da istu uslugu nije koristio u trenutku odobrenja kredita.“

Točka 5. Promjena paketa, čl. 7.

- Dodana je riječ „tekućeg“ u rečenici: „Naknada za korištenje paketa obračunava se i naplaćuje s **tekućeg** računa...”
- U rečenici: „Korisniku će se naplaćivati jedinstvena naknada neovisno o tome da li Korisnik koristi sve ili samo pojedine proizvode ili pogodnosti.“ **Riječ „proizvodi“ mijenja se u „usluge“.**
- U rečenici: „Korisnik paketa može koristiti i druge proizvode i usluge Banke koje nisu uključene u paket, ali uz obračun naknade sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke“ u nastavku je dodano **„u poslovanju s građanima.“**

Točka 7. Trajanje i prestanak važenja paketa, čl. 9.

- Dodana je rečenica: „Ako Korisnik zatraži zatvaranje paketa tekućeg računa, smatra se da je predložio Banci otkaz Ugovora o paketu.“
- U rečenici: „Otkaz Ugovora o paketu se daje u pisanom obliku...(sa e-mail adrese koja je prijavljena kod zaključivanja Ugovora o paketu).“, dodana je riječ **„o paketu“.**
- Dodana je rečenica: „Ako je Okvirni ugovor prestao važiti, a Ugovor o paketu nije otkazan ili nije prethodno bio raskinut, isti automatski prestaje važiti i smatra se da je također raskinut i Ugovor o

paketu danom prestanka važenja Okvirnog ugovora bez otkaznog roka. Banka u tom slučaju nije u obvezi dostaviti Korisniku posebnu izjavu o raskidu.“

- U stavku: „U slučaju prestanka Ugovora o paketu, Korisnik, Korisnikov zakonski zastupnik i skrbnik su u obvezi u cijelosti izvršiti i podmiriti sve obveze iz Ugovora o paketu nastale do dana prestanka Ugovora o paketu.“, dodana je riječ „**Korisnik**“.

Točka 8. Zaštita osobnih podataka

- Riječ „web stranica“ izmijenjena je u „Internet stranica“.
- Brisana je riječ „telefaksa“.
- Brisana je riječ „komercijalnim centima“.
- Podnošenje prigovora je usklađeno s „Pravilnikom o postupanju s prigovorima klijenata“

Točka 9. Postupak podnošenja prigovora

- Iz razloga što se ponavlja u sljedećim člancima, brisana je rečenica: „Ove Opće uvjete Banka će objaviti na svojim internetskim stranicama te učiniti dostupnima u papirnatom obliku u svim poslovnicama Banke.“
- Brisana je riječ „komercijalnim centima“.

III. OPĆI UVJETI KORIŠTENJA USLUGE CROBA DIGITAL ZA GRAĐANE

- *Opći uvjeti korištenja CROBAnet Internet bankarstva za građane i Opći uvjeti korištenja CROBA mBanking usluge za građane*, zamijenjeni su *Općim uvjetima korištenja usluge CROBA digital za građane*.

Točka 2. Značenje pojmova, pojašnjava značenje pojedinih pojmova upotrijebljenih u Općim uvjetima.

Točka 3. Ugovaranje usluge CROBA digital, propisuje tko može postati Korisnikom usluge, kao i način ugovaranja i aktivacije usluge CROBA digital.

Točka 4. Opseg usluga, navodi funkcionalnosti usluge CROBA digital.

Točka 5. Sigurnost korištenja usluge CROBA digital u kojoj su opisane odredbe o sigurnosti korištenja i čuvanje identifikacijskih podataka (PIN, E-ključ).

Točka 6. Izvršavanje platnih transakcija, odnosi se na izvršenje platnih naloga putem usluge CROBA digital: iniciranje redovnih naloga, instant kreditnih transfera i TARGET2 plaćanja putem usluge CROBA digital.

Točka 7. Odgovornost korisnika, propisuje da je Korisnik dužan čuvati tajnost korisničke identifikacije i da prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale pod atributima njegove korisničke identifikacije.

Točka 8. Obavješćavanje, na temelju kojega Banka obavještava Korisnika o izvršenom platnom prometu po računu provedenim putem usluge CROBA digital, o promjenama i stanju na računu Izvatom.

Točka 9. Izmjena ugovora, blokada korištenja i otkaz usluge CROBA digital u kojoj je uređeno pravo Banke na izmjenu i dopune ovih Općih uvjeta, blokada korištenja usluge CROBA digital i otkaz ugovora o ovoj usluzi.

Točka 10. Naknade, prema kojemu se Korisnik 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.

Točka 11. Postupak podnošenja prigovora kojim je pojašnjeno podnošenje prigovora potrošača i rješavanje sporova potrošača i Banke.

Točka 13. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija, po kojem se Banka obvezuje u svom poslovanju postupati u skladu s Politikom obrade i zaštite osobnih podataka CROATIA BANKE d.d.

Pročišćeni tekst Općih uvjeta s navedenim izmjenama i dopunama dostupni su na internetskim stranicama Banke <https://www.croatiabanka.hr> i u svim poslovnica Banke.

Ako niste suglasni s predloženim i navedenim izmjenama, možete bez otkaznog roka i plaćanja naknade otkazati Ugovor sklopljen za uslugu koje su predmet ovih Općih uvjeta.

Otkaz Ugovora je potrebno podnijeti najkasnije jedan dan prije predloženog datuma početka važenja novih Općih uvjeta.

Za dodatne informacije, možete se obratiti na e-mail adresu info@croatiabanka.hr ili osobno u jednu od poslovnica Banke.

S poštovanjem,
CROATIA BANKA d.d.