

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA CROBAnet INTERNET BANKARSTVA ZA GRAĐANE

### 1. Uvod

CROBAnet Internet bankarstvo (u daljnjem tekstu CROBAnet) je financijska usluga Banke koja građanima omogućuje obavljanje i pregled kunskih i deviznih transakcija, uvid u stanje računa otvorenih u Banci, ugovaranje oročenih depozita te druge poslove koje Banka učini dostupnim kroz CROBAnet uslugu.

### 2. Ugovaranje korištenja usluga Internet bankarstva

Klijentom CROBAnet usluge može postati građanin-potrošač koji u Banci ima otvoren tekući ili žiro račun (u daljnjem tekstu: Klijent). Potrošač (građanin) je fizička osoba koja u vezi poslova koji su predmet ovih Općih uvjeta djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja. Korištenje CROBAnet usluge Klijent ugovara potpisom Pristupnice. Opći uvjeti korištenja CROBAnet usluge za građane (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) čine sastavni dio Pristupnice. Potpisom Pristupnice Klijent izjavljuje da je upoznat s odredbama Općih uvjeta, te da u cijelosti prihvaća njihovu primjenu.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane, Općim uvjetima poslovanja po oročenim depozitima građana, Općim uvjetima poslovanja Banke, Odlukom o kamatnim stopama Banke za građane, Odlukom o visini naknada za usluge banke u poslovanju s građanima, Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija te korisničkim uputama za korištenje CROBAnet usluge sa svim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Klijenta i banke. Ovi Opći uvjeti su posebni opći uvjeti u odnosu na spomenute opće uvjete poslovanja i primjenjuju se prije istih za CROBAnet Internet bankarstvo.

Opći uvjeti, kao i sve izmjene i dopune istih, uz ostale akte koji su njihov sastavni dio, objavljuju se i dostupni su u poslovnicama i podružnicama Banke te na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.hr>.

U slučaju izmjene ovih Općih uvjeta, koji su sastavi dio ugovora Banka će obavijestiti Klijente najmanje 2 (dva) mjeseca prije stupanja na snagu izmijenjenih Općih uvjeta. Izmijenjeni Opći uvjeti će biti dostupni u poslovnicama/podružnicama 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.

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

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. Otkaz ugovora Klijent mora predati Banci u pisanom obliku poštom ili elektroničkim putem najkasnije do početka stupanja na snagu izmijenjenih Općih uvjeta.

Smatrat će se da je Klijent dostavom pisane obavijesti Banci o neprihvatanju izmijenjenih Općih uvjeta ujedno dao Banci otkaz ugovora koji ima zaključen za uslugu koju koristi u Banci. Smatra se da su izmjene ili dopune Općih uvjeta dostupne Klijentu kada budu izveštene ili izložene u

poslovnim prostorijama Banke koje su namijenjene poslovanju s klijentima ili kada budu dostupne na Internetским stranicama Banke.

### 3. Opseg usluga

CROBAnet-om su obuhvaćene usluge Internetškog bankarstva navedene i opisane u Korisničkoj uputi za Internet bankarstvo (u daljnjem tekstu: Uputa) koja je dostupna na web stranicama Banke. Banka omogućuje Klijentu korištenje svih CROBAnet usluga, a Klijent prema vlastitom izboru određuje koju uslugu želi koristiti. Klijent može ugovoriti jednu ili više usluga. Banka pridržava pravo izmjene CROBAnet usluga, s čim je Klijent suglasan. Banka o svim novostima obavještava Klijenta putem svojih web stranica ili u podružnicama/poslovnicama Banke. Klijent je suglasan da Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu zbog izmjena CROBAnet usluga.

### 4. Sigurnost

CROBAnet uslugu Klijent može koristiti putem fizičkog i/ili mobilnog tokena. Fizički token je sigurnosni uređaj koji služi za identifikaciju i korištenje CROBAnet usluge, a Klijent ga preuzima osobno u poslovnoj jedinici Banke ili dostavom preporučene pošiljke na adresu, ovisno o odluci Banke. Sigurnosni uređaj u vlasništvu je Banke, a Klijent ga je na zahtjev Banke dužan vratiti u ispravnom stanju. Klijent je dužan koristiti sigurnosni uređaj na način propisan Uputom, te ga čuvati od oštećenja i neovlaštenog korištenja. U slučaju da Klijent izgubi ili ošteti dodijeljeni mu uređaj, snosit će trošak sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima.

Mobilni token (CROBA mToken) je aplikacija instalirana na mobilnom uređaju Klijenta koja, kao i fizički token, služi za identifikaciju korisnika i potvrdu izvršavanja transakcija putem CROBAneta.

Fizički, kao i mobilni token osigurava autorizirani pristup CROBAnet usluzi i plaćanje putem iste, te dodatno digitalno potpisivanje financijskih transakcija.

Klijent se obvezuje koristiti CROBAnet uslugom kao platnim instrumentom 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 token, PIN i slično, nakon preuzimanja od Banke.

### 5. Korištenje

U slučaju korištenja CROBAnet Internet bankarstva putem fizičkog tokena, isti se Klijentu uručuje u poslovnoj jedinici Banke, a inicijalni PIN mu se dostavlja poštom. Klijent po primitku sigurnosnog uređaja i zaporka (PIN-a) može koristiti CROBAnet uslugu, te se prilikom prvog pristupa navedenoj usluzi obvezuje promijeniti zaporku (PIN). Za korištenje usluge Klijent sam osigurava minimalne tehničke uvjete, uključujući računalo i pristup Internetu.

Ukoliko se CROBAnet usluga koristi putem mobilnog tokena, Klijent od Banke dobiva aktivacijski kod u obliku dvije skupine od 8 znamenki koji se koriste za aktivaciju aplikacije mobilnog tokena na mobilnom uređaju. Prilikom aktivacije usluge, Klijent definira PIN koji služi za prijavu u mobilni token. Sigurnost mTokena jamči činjenica da korištenje i pristup svim funkcionalnostima u aplikaciji nije moguće bez PIN-a kojeg zna samo Korisnik.

Svi oblici korištenja CROBAnet usluga zadani elektroničkim putem uz primjenu propisane korisničke dokumentacije izjednačeni su s vlastoručnim potpisom Klijenta.

## 6. Odgovornosti

Klijent 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 sigurnosti za koje dozna, Klijent je dužan odmah obavijestiti Banku na broj telefona 01/2391-633.

Klijent snosi svu štetu koja nastane zbog gubitka, neovlaštenog korištenja, neodgovarajuće primjene identifikacijskih uređaja ili nepridržavanja odredbi Općih uvjeta od strane Klijenta.

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

Podaci o osnovnim elementima i popunjavanju naloga za plaćanje dostupni su Klijentima u poslovnici/podružnici Banke te na Internet stranici Banke <http://www.croatiabanka.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 Klijenta. Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost CROBAnet usluge koja je nastupila kao posljedica tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava ili kao posljedica više sile.

## 7. Zadavanje naloga

Porukom sustava o uspješnom prijemu platnih naloga Klijentu 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 sa 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.

Ako taj ugovoreni dan nije radni dan Banke, vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se sljedeći radni dan.

Pri popunjavanju naloga, Klijent 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.

Klijent nije obavezan dostavljati Banci original naloga, niti isprave temeljem kojih se dokazuje osnova i obveza plaćanja u inozemstvo obavljenih putem CROBAnet-a, 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 Klijentu slobodno raspolaganje sredstvima na računima u sustavu CROBAnet-a do visine sredstava na računu, uključujući i dopušteno prekoračenje salda na tim računima. Ako je račun Klijenta blokiran, zadani nalog će biti odbijen.

## 8. Terminski plan zadavanja i izvršavanja naloga za plaćanje

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

## 9. Propisi

Klijent koji je korisnik CROBAnet Internet bankarstva obvezuje se pridržavati ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane, Općih uvjeta poslovanja po oročenim depozitima građana i drugih akata Banke na koje se ti Opći uvjeti pozivaju te odredbi Zakona o platnom prometu, Zakona o deviznom poslovanju i drugih važećih zakonskih i podzakonskih propisa koji reguliraju materiju koja je predmet ovih Općih uvjeta.

## 10. Obavještavanje

O platno-prometnim transakcijama provedenim putem CROBAnet-a, Klijent se izvješćuje putem Izvatka koji se dostavlja jednom mjesečno na ugovoreni način.

## 11. Nestanak sigurnosnih uređaja - blokada korištenja

Klijent obvezuje bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi tokena i/ili zaporke (PIN-a), odnosno drugog uređaja ili identifikacijske oznake za korištenje CROBAnet usluge ili o njihovom neovlaštenom korištenju na broj telefona 01/2391-633 od 8,00 do 16,00 sati te istu prijavu i pisano potvrditi poštom na adresu Banke, Odjel platnog prometa, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10000 Zagreb, putem e-maila na adresu [crobanet@croatiabanka.hr](mailto:crobanet@croatiabanka.hr) ili osobno u najbližoj podružnici/poslovnici Banke.

Banka će po prijavi blokirati korištenje tog sigurnosnog uređaja.

U slučaju da korisnik na određenom mobilnom uređaju prilikom pokušaja ulaska u aplikaciju mobilnog tokena tri puta unese pogrešan PIN, CROBA mToken usluga će biti privremeno onemogućena za taj mobilni uređaj. Da bi korisnik mogao ponovo koristiti CROBA mToken uslugu na mobilnom uređaju za koji je CROBA mToken usluga privremeno onemogućena, korisnik će trebati doći u poslovnicu Banke i prijaviti zaključavanje aplikacije zbog unosa pogrešnog PIN-a nakon čega će mu biti dostavljen novi aktivacijski kod za aktiviranje CROBA mToken usluge za spomenuti mobilni uređaj.

Banka zadržava pravo blokade CROBAnet Internet bankarstva kao platnog instrumenta zbog razloga: koji se odnose na sigurnost platnog instrumenta, koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje platnog instrumenta s namjerom prijevare ili u slučaju platnog instrumenta s kreditnom linijom, koji se odnose na značajno povećanje rizika da Klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

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

Sve troškove nastale neovlaštenim korištenjem sigurnosnog uređaja do zaprimanja pisane prijave o nestanku snosi Klijent.

Klijent snosi sav rizik za moguće neovlašteno korištenje usluge ukoliko se ne pridržava propisanih mjera sigurnosti.

Na temelju pisane prijave nestanka sigurnosnog uređaja, Klijentu se izdaje zamjenski sigurnosni uređaj i nova zaporka.

Trošak izdavanja zamjenskog sigurnosnog uređaja i zaporke snosi Klijent.

## 12. Naknada

Klijent se obvezuje za korištenje CROBANet usluge Banci plaćati naknadu u roku i na način sukladno Odluci o visini naknade za usluge Banke u poslovanju s građanima. Klijent ovlašćuje Banku da obračunava i naplaćuje mjesečnu naknadu te naknadu po izvršenju transakcije s računa Klijenta otvorenih u Banci koji su u CROBANet sustavu, a u skladu s Odluci o visini naknade za usluge Banke u poslovanju s građanima. Ako se s navedenih računa ne može naplatiti naknada za izvršenu uslugu, Klijent ovlašćuje Banku da naplatu izvrši na teret drugih računa Klijenta.

## 13. Prigovori i reklamacije

Za sva pitanja vezana uz uslugu Internet bankarstva, probleme i greške nastale kod korištenja CROBANet usluge, Klijent se može obratiti na e-mail: [crobanet@croatiabanka.hr](mailto:crobanet@croatiabanka.hr), na broj 01/2391-633 ili osobno u najbližu podružnicu/ poslovnicu Banke. Za eventualne prigovore Klijenta Banci na korištenje CROBANet Internet usluge primjenjuje se procedura podnošenja prigovora i postupanja po prigovoru od strane Banke prema tome kako je regulirano u točki 24. Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane.

Na odnos i postupanje te odgovornosti Banke i Klijenta u vezi reklamacija o neautoriziranoj platnoj transakciji i autoriziranoj platnoj transakciji primjenjuju se odredbe točke 25. Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane.

## 14. Otkaz i raskid usluge

Ugovor o korištenju CROBANet Internet bankarstva Banka i Klijent sklapaju na neodređeno vrijeme. Klijent ima pravo otkazati ugovor za korištenje CROBANet usluge predajom pisanog zahtjeva osobno u najbližoj podružnici/poslovnici Banke. Otkazivanjem ugovora za korištenje CROBANet usluge Klijent je obavezan vratiti dodijeljeni mu sigurnosni uređaj osobno u podružnici/poslovnici Banke ili preporučenom pošiljkom na adresu Banke, osim u slučaju kada se isti nastavlja koristiti za druge potrebe uz suglasnost Banke. Banka ima pravo otkazati Klijentu ugovor o korištenju CROBANet usluge uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca bez navođenja razloga. U slučajevima i na način kako je to regulirano u točki 28.2. Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane Banka može jednostrano raskinuti ugovor Klijentu bez otkaznog roka. Ugovorne strane mogu bilo kada i sporazumno raskinuti ugovor o korištenju CROBANet usluge sa ili bez otkaznog roka.

## 15. Mirno rješavanje spora

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

Ako je Klijent uložio Banci prigovor na obavljanje usluga i ukoliko nije suglasan s odgovorom i odlukom Banke u vezi prigovora može podnijeti prigovor Hrvatskoj narodnoj banci, Hrvatska



narodna banka u svom očitovanju na prigovor Klijenta može uputiti na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

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

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

U slučaju da Klijent smatra da Banka pri obavljanju usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta ne postupa sukladno odredbama Zakona o platnom prometu i Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, ima pravo uložiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

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

U svim sporovima između korisnika platnih usluga i Banke koji nastanu u vezi poslova i usluga koje su predmet ovih Općih uvjeta korisnik platne usluge može podnijeti i prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

## **16. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija**

Podaci vezani uz korištenje CROBAnet usluge (osobni podaci Korisnika, financijski podaci i sl.) su bankovna tajna i tako prikupljene podatke će Banka koristiti u skladu s važećim zakonskim propisima.

## **17. Završne odredbe**

Na sve ostalo što nije regulirano ovim Općim uvjetima u vezi korištenja CROBAnet Internet bankarstva između Banke i Klijenta primjenjuju se Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane i Opći uvjeti poslovanja po oročenim depozitima građana.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se danom donošenja, a njihovim stupanjem na snagu prestaju važiti Opći uvjeti korištenja CROBAnet Internet bankarstva za građane od 16.06.2015. godine.

Zagreb, 13.07.2016.

Uprava Croatia banke d.d.