

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA CROBA mBanking USLUGE ZA GRAĐANE

### 1. Uvodne odredbe

Izdavatelj ovih Općih uvjeta korištenja CROBA mBanking usluge za građane (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) je Croatia banka d.d. Zagreb, Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb (u daljnjem tekstu: Banka), OIB: 32247795989, E-mail: [info@croatiabanka.hr](mailto:info@croatiabanka.hr), info telefon: 0800 57 57, SWIFT (BIC): CROA HR2X.

Banka je upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem upisa MBS: 080007370. Nadležno tijelo za nadzor poslovanja Banke je Hrvatska narodna banka.

Ovi Opći uvjeti reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja CROBA mBanking usluge od strane potrošača-fizičke osobe (u daljnjem tekstu: Korisnik). Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa svim odredbama Općih uvjeta poslovanja Banke, Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga Banke u poslovanju s građanima, Tarife naknada usluge Banke u poslovanju s građanima te Korisničkih uputa za CROBA mBanking sa svim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Korisnika i Banke.

### 2. Značenje pojmova

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovim Općim uvjetima imaju slijedeće značenje:

**CROBA mBanking usluga** je usluga koja omogućuje pregled stanja računa, pregled prometa po računima, usluge domaćeg platnog prometa, pregled tečajne liste, kalkulatora štednje i kredita te druge funkcionalnosti koje Banke učini dostupnim kroz CROBA mBanking uslugu

**Akti Banke** – svi dokumenti i odluke što ih prema propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su u poslovnicama 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

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

**Uputa** – Korisnička uputa za CROBA mBanking u kojoj su opisani načini rada s aplikacijom, opseg i način korištenja usluge kao i način rada s sredstvima za identifikaciju

**Korisnik** - korisnikom CROBA mBanking usluge može postati domaća i strana fizička osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun

**Opunomoćenik** – osoba ovlaštena po transakcijskom računu Korisnika

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

**mToken** - softverski sigurnosni uređaj koji omogućuje autentifikaciju Korisnika, autorizirani pristup uslugama i digitalno potpisivanje financijskih transakcija

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

**Aktivacijski kod** – prilikom ugovaranja usluge mobilnog bankarstva, klijent od Banke dobiva aktivacijski kod u obliku dva niza od 8 znakova koji se koriste za aktivaciju aplikacije mobilnog bankarstva na mobilnom uređaju. Prvi niz od 8 znakova korisnik dobiva u papirnatom obliku u poslovnici Banke, a drugi niz od 8 znakova korisnik dobiva putem SMS poruke na broj mobilnog uređaja naveden prilikom ispunjavanja zahtjeva za ugovaranje usluge. Unosom oba niza znakova u aplikaciju CROBA mBanking te odabirom PIN-a za pristup aplikaciji, aplikacija se aktivira i vezuje uz ugovoreni korisnički račun

**Pristupnica** – zahtjev za korištenje CROBA mBanking usluge

**Transakcija** – nalog za plaćanje zadan putem CROBA mBanking usluge

**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

### 3. Opseg usluge

Putem CROBA mBanking usluge Banka nudi određeni opseg usluga koje Korisnik prihvaća potpisom Pristupnice. CROBA mBanking uslugom su obuhvaćene usluge navedene i opisane u Korisničkoj uputi za CROBA mBanking (u daljnjem tekstu: Uputa) koja je dostupna na web stranicama Banke. Banka omogućuje Korisniku korištenje svih CROBA mBanking usluga, a Korisnik prema vlastitom izboru određuje koju uslugu želi koristiti. Korisnik može ugovoriti jednu ili više usluga. Banka pridržava pravo izmjene opsega i sadržaja CROBA mBanking usluga. Sve izmjene usluge biti će dostupne u poslovnicama Banke i na web stranicama Banke prije stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da Korisnik prihvaća izmjene ukoliko 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 CROBA mBanking usluge.

### 4. Ugovaranje i aktivacija usluge

CROBA mBanking uslugu potpisom pristupnice u poslovnici Banke ugovara Korisnik koji u Banci ima otvoren transakcijski račun. Potpisom pristupnice Korisnik izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima, koji imaju karakter ugovora, i da ih prihvaća.

Nakon što Korisnik potpiše pristupnicu za ugovaranje CROBA mBanking usluge u papirnatom dokumentu će mu biti dostavljen prvi dio aktivacijskog koda, a SMS-om će biti dostavljen drugi dio aktivacijskog koda, na broj mobilnog uređaja naveden prilikom ispunjavanja zahtjeva za ugovaranje usluge.

Korisnik može za uslugu CROBA mBankinga koristiti jedan ili više mobilnih uređaja, a za svaki uređaj su potrebni posebni aktivacijski kodovi.

Korisnik uvijek može naknadno proširivati uslugu CROBA mBankinga s novim mobilnim uređajima za korištenje što će mu se omogućiti nakon ispunjavanja odgovarajuće pristupnice.

Nakon što Korisnik unese aktivacijske kodove u aplikaciju trebat će unijeti PIN koji će koristiti za rad s aplikacijom.

Vlasnik računa može opunomoćiti drugu osobu za korištenje CROBA mBanking usluge. Opunomoćenik je također obvezan popuniti i potpisati pristupnicu u nazočnosti vlasnika računa i uz njegovu pisanu punomoć. Za iznos naknada za transakcije koje obavi opunomoćenik, teretiti će se transakcijski račun vlasnika računa.

## 5. Sigurnost

Korisnik je dužan koristiti CROBA mBanking aplikaciju na način propisan Uputama dostavljenim Korisniku i objavljenima na web stranici Banke.

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

Radi sigurnosti korištenja usluge, CROBA mBanking aplikacija interno koristi mToken. Sigurnost mTokena jamči činjenica da korištenje mTokena i pristup svim funkcionalnostima i financijskim podacima u aplikaciji nije moguć bez PIN-a kojeg zna samo Korisnik. PIN, podaci o Korisniku, njegovim transakcijama i računima kao i svi financijski podaci u aplikaciji ne pohranjuju se na mobilnom uređaju ni u kojem obliku.

Korisnik je dužan brižno 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. Ukoliko Korisnik posumnja da je netko saznao njegov PIN, dužan je o istom obavijestiti Banku te ukoliko je to moguće, promijeniti PIN na način naveden u Uputama. Korisnik CROBA mBanking aplikaciju smije preuzeti isključivo iz aplikacijskih trgovina pripadajućih proizvođača operativnog sustava mobilnog uređaja. Nije dozvoljeno korištenje aplikacije preuzete iz bilo kojeg drugog izvora.

Korištenje CROBA mBanking aplikacije je podržano isključivo na:

- Mobilnim uređajima koji koriste neizmijenjeni operativni sustav proizvođača.
- Posljednjoj inačici operativnog sustava dostupnoj za model mobilnog uređaja koji Korisnik koristi.

## 6. Izvršavanje platnih transakcija

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 Korisnik 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, 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.

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

## 7. Prava i obveze Banke

Banka Korisniku omogućuje raspolaganje sredstvima na svim računima do visine sredstava na računu, uključujući i dopušteno prekoračenje na tim računima.

Banka ne preuzima odgovornost u slučaju nemogućnosti izvršenja transakcija uslijed greške Korisnika.

Banka ne preuzima odgovornost za nedostupnost koja je posljedica više sile ili drugih okolnosti na koje Banke ne može utjecati te u slučajevima ispadanja elektroenergetskog sustava odnosno ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima.

Banka ima pravo privremeno blokirati korištenje CROBA mBanking usluge ukoliko postoje nepodmirene dospelje obveze Korisnika prema Banci, kao i blokirati korištenje CROBA mBanking usluge u slučaju opravdane sumnje u zlouporabu iste, uz obavijest Korisniku o izvršenoj blokadi.

## **8. Obveze Korisnika**

Korisnik se obvezuje koristiti CROBA mBanking uslugu na način opisan u Uputi.

Korisnik se obvezuje koristiti s pažnjom i držati u tajnosti identifikacijsku oznaku za korištenje CROBA mBanking usluge i prihvaća potpunu odgovornost za sve obveze nastale njezinim korištenjem.

Korisnik se obvezuje da će prilikom zadavanja naloga za plaćanje unositi točne podatke i u visini raspoloživih sredstava na računu. Korisnik se obvezuje odmah obavijestiti Banku o gubitku ili neovlaštenoj upotrebi sredstva za identifikaciju kojeg mu je dodijelila Banka.

Korisnik se obvezuje pravovremeno obavijestiti Banku o svim promjenama osobnih ili drugih podataka koje utječu na korištenje CROBA mBanking usluge.

Korisnik snosi svu štetu nastalu njegovim nepridržavanjem odredbi ovih Općih uvjeta.

## **9. Blokada korištenja i otkaz CROBA mBanking usluge**

Korisnik može obavijestiti Banku o zloupotrebi identifikacijske oznake za korištenje CROBA mBanking usluge ili o neovlaštenom korištenju poštom na adresu Banke, Odjel platnog prometa, Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, 10110 Zagreb, putem e-maila na adresu [mbanking@croatiabanka.hr](mailto:mbanking@croatiabanka.hr) ili osobno u najbližoj poslovnici Banke. To može učiniti i telefonom na broj telefona 01/2391-633 od 8,00 do 16,00 sati te istu prijavu i pisano potvrditi poštom, e-mailom ili osobno u poslovnici Banke, najkasnije slijedeći radni dan.

Banka zadržava pravo blokade CROBA mBanking usluge ako posumnja da postoji zloupotreba i o tome će obavijestiti Korisnika. Banka ne odgovara za štetu nastalu prije primitka zahtjeva za blokadu.

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.

U slučaju da korisnik na određenom mobilnom uređaju prilikom pokušaja ulaska u aplikaciju tri puta unese pogrešan PIN, CROBA mBanking usluga će biti privremeno onemogućena za taj mobilni uređaj. U slučaju da korisnik ima aktiviranu CROBA mBanking uslugu na nekom drugom mobilnom uređaju moći će je koristiti. Da bi korisnik mogao ponovo koristiti CROBA mBanking uslugu na mobilnom uređaju za koji je CROBA mBanking 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 mBanking usluge za spomenuti mobilni uređaj.

Korisnik može otkazati korištenje CROBA mBanking usluge predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnici Banke. Otkaz usluge stupa na snagu najkasnije prvi radni dan nakon što Banka primi pisani zahtjev Korisnika za otkaz usluge.

Banka može Korisniku otkazati korištenje CROBA mBanking usluge ukoliko Korisnik krši odredbe ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanje Banke te ostalih internih akata Banke, kao i u slučaju blokade transakcijskog računa radi provođenja prisilne naplate.

Banka zatvara CROBA mBanking uslugu nakon zatvaranja svih transakcijskih računa za koje se usluga koristi te u slučaju smrti korisnika mBanking usluge.

## 10. Obavještanje

O platno-prometnim transakcijama provedenim putem CROBA mBanking usluge, Korisnik se izvješćuje putem Izvatka koji se dostavlja jednom mjesečno na ugovoreni način.

## 11. Naknade

Korisnik se obvezuje za korištenje CROBA mBanking usluge 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 mBanking 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 na teret drugih računa Korisnika.

## 12. Reklamacije

Za sva pitanja vezana uz uslugu CROBA mBankinga, probleme i greške nastale kod korištenja CROBA mBanking usluge, Korisnik se može obratiti na e-mail: [mbanking@croatiabanka.hr](mailto:mbanking@croatiabanka.hr), na broj telefona 01/2391-633 ili osobno u najbližu poslovnicu Banke. Za eventualne prigovore Korisnika Banci na korištenje CROBA mBanking usluge primjenjuje se procedura podnošenja prigovora i postupanja po prigovoru od strane Banke prema tome kako je regulirano u točki 24.1. 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 poslovnicama 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 24.2., 24.3. i 25. Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane.

## 13. Mirno rješavanje spora

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

Ako je Korisnik 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 Korisnika 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 Korisnik 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 Korisnik i Banka ne bi uspjeli riješiti sporazumno, primjenjuje se pravo Republike Hrvatske i nadležan je stvarno nadležni sud za Banku, prema sjedištu Banke.

#### **14. Zaštita osobnih podataka**

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>

#### **15. Završne odredbe**

Opći uvjeti su objavljeni na internetskoj stranici Banke i dostupni u svim poslovnica Banke. Korisnik CROBA mBanking usluge obvezuje se pridržavati ovih Općih uvjeta, Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane i drugih akata Banke na koje se ti Opći uvjeti pozivaju te odredbi Zakona o platnom prometu i drugih važećih zakonskih i podzakonskih propisa koji reguliraju materiju koja je predmet ovih Općih uvjeta.

Banka zadržava pravo izmjene Općih uvjeta uz obvezu obavještanja Korisnika o izmjenama dva mjeseca prije nego što izmjene stupe na snagu. Ukoliko Korisnik pisanim putem do stupanja na snagu objavljenih izmjena ne otkáže uslugu, smatrat će se da prihvaća izmjene i dopune Općih uvjeta.

Smatrat će se da je Korisnik dostavom pisane obavijesti Banci o neprihvatanju izmijenjenih Općih uvjeta ujedno dao Banci otkaz ugovora koji ima zaključen za uslugu koju koristi u Banci.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja CROBA mBanking usluge za građane od 12. travnja. 2016. godine

Utvrđuje se da će Banka započeti s primjenom Politike obrade i zaštite osobnih podataka Croatia banke d.d. 25. svibnja 2018. godine.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i počinju se primjenjivati 17. srpnja 2018. godine.

Croatia banka d.d.