



OPĆI UVJETI
korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte



Sadržaj

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

Interni akt Croatia banke d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 04.05.2026.

1. Uvodne odredbe

Članak 1.

Izdavatelj ovih Općih uvjeta korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) je 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.

Ovi Opći uvjeti reguliraju prava, obveze i uvjete korištenja usluge CROBA digital od strane poslovnih subjekata.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno sa svim odredbama Općih uvjeta poslovanja Banke s pravnim osobama, Općih uvjeta vođenja transakcijskih računa i pružanja platnih usluga za poslovne subjekte, Pravilnikom o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope, Odlukom o kamatnim stopama Banke za poslovne subjekte, Odlukom o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima, Tarifom naknada usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima, Terminskim planom izvršavanja platnih transakcija te Korisničkom uputom za CROBA mBanking 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 uslugu CROBA digital digitalnog bankarstva za poslovne subjekte

U poslovima Banke i Klijenta 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 – su svi dokumenti i odluke što ih prema propisanoj proceduri donose ovlaštena tijela Banke i koji su u komercijalnim centrima i poslovnicama i na Internet stranicama Banke dostupni Klijentu i Korisnicima, a uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta i svih ostalih osoba koje preuzimaju prava i obveze prema Banci kao i same Banke.

Interni akt Croatia banke d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 04.05.2026.

Aktivacijski kod – pristupni kod u obliku niza od 16 znakova koji se koristi za aktivaciju aplikacije CROBA digital na mobilnom uređaju. Klijent kod dobiva elektroničkim putem na e-mail 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 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.

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 poslovne subjekte.

Korisnički identifikator - kod u obliku niza od 7 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.

Korisnik – ovlaštenu predstavnik i/ili domaća i/ili strana fizička osoba koju je ovlaštenu predstavnik Poslovnog subjekta ovlastio za korištenje CROBA digital usluge.

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 PINA-a.

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

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.

Poslovni subjekt/Klijent Banke – pravna osoba koji stupi u poslovni odnos s Bankom potpisivanjem Zahtjeva 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

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 PINA-a, koji se koristi za potvrdu identiteta, umjesto unosa PINA-a.

Pristupnica – zahtjev Klijenta za korištenje CROBA digital usluge za poslovne subjekte temeljem potpisanog Zahtjeva za otvaranje transakcijskog računa ili Zahtjeva za uslugu CROBA digital (kojim se Klijentu omogućava naknadni pristup CROBA digital usluzi ili izdavanje ovlaštenja novom

Interni akt Croatia banke d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 04.05.2026.

Korisniku za korištenje CROBA digital usluge ili izmjena ovlaštenja/izmjena podataka postojećeg Korisnika za korištenje CROBA digital usluge).

Pristupni kodovi – prilikom ugovaranja usluge CROBA digital, Klijent od Banke dobiva korisnički identifikator i aktivacijski kod koji se koriste za aktivaciju aplikacije CROBA digital na mobilnom uređaju. Klijent 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 Klijent 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.

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

Ugovor - sastoji se od Pristupnice i Općih uvjeta, sklapa se između Klijenta 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 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.

3. Ugovaranje i aktivacija usluge CROBA digital

Članak 3.

Klijentom usluge CROBA digital može postati Pravna osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun. Korištenje usluge CROBA digital Klijent ugovara potpisom Zahtjeva u poslovnici/komercijalnom centru Banke (u daljnjem tekstu: Komercijalni centar). Opći uvjeti čine sastavni dio Zahtjeva/Pristupnice. Potpisom Zahtjeva/Pristupnice Klijent 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 Klijent potpiše Zahtjev/Pristupnicu za ugovaranje usluge CROBA digital:

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

naveden prilikom ispunjavanja zahtjeva za ugovaranje usluge.

Interni akt Croatia banke d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 04.05.2026.

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

Klijent može za korištenje CROBA digital usluge ovlastiti jednog ili više Korisnika te će svakom Korisniku biti dostavljeni posebni aktivacijski kodovi na mail i broj mobitela koji navede u Zahtjevu/Pristupnici.

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

Klijent može naknadno ovlastiti dodatne Korisnike za korištenje CROBA digital, a što će mu se omogućiti nakon ispunjavanja odgovarajuće dodatne Pristupnice koja se u trenutku odobrenja Banke smatra dodatkom postojećeg Ugovora. Klijent može CROBA digital koristiti na mobilnom uređaju koji je naveden u Pristupnici.

Za korištenje usluge CROBA digital Klijent osigurava minimalne tehničke preduvjete:

- računalo i pristup Internetu,
- ažurirani Web preglednik
- verzija android/iOS.

4. Opseg usluga

Članak 4.

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

Usluga CROBA digital Klijentima omogućuje:

- pristup računima i proizvodima koje Klijent 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 omogućuje Klijentu korištenje svih CROBA digital usluga, a Klijent prema vlastitom izboru određuje Korisnike. Banka pridržava pravo izmjene opsega i sadržaja CROBA digital. Sve izmjene usluge biti će dostupne u Komercijalnom centru/poslovnici i na Internet stranicama Banke prije stupanja izmjena na snagu. Smatrat će se da Klijent prihvatio izmjenu ukoliko ugovorenu uslugu ne otkáže pisanim putem do dana stupanja izmjene na snagu odnosno ne zatvori CROBA digital. Klijent je suglasan da Banka ne snosi odgovornost za štetu nastalu zbog izmjena usluge CROBA digital.

Interni akt Croatia banke d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 04.05.2026.

5. Sigurnost korištenja usluge CROBA digital

Članak 5.

Digitalnim bankarstvom Korisnik se može koristiti putem identifikacije biometrijom ili PIN-om, te se identificira na Internet 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.

Klijent odnosno 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.

Klijent odnosno 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 Klijent odnosno 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 6.

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.

Klijent 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 7.

Porukom sustava o uspješnom prihvatu 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 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.

Interni akt Croatia banke d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 04.05.2026.

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 obvezan 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 Klijentu slobodno raspolaganje sredstvima na računima do visine sredstava na računu.

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 8.

Klijent 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;
- Klijent osigurao dovoljno sredstava na računu za izvršenje instant naloga i za iznos naknade;
- ako ne postoje zakonske zapreke u izvršenju instant naloga.

Klijent 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.

Klijent 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 Klijent nije osigurao dovoljan iznos sredstava za izvršenje naloga.

Članak 9.

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

Članak 10.

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., Klijentima 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.

Interni akt Croatia banke d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 04.05.2026.

Na izvršenje redovnog naloga i instant kreditnog transfera primjenjuju se odredbe iz Općih uvjeta vođenja transakcijskih računa i pružanja platnih usluga za poslovne subjekte

7. Odgovornost Klijenta

Članak 11.

Klijent odnosno 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, Klijent odnosno 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@croatiabanka.hr s e-mail adrese koja je prijavljena kod zaključivanja ugovora.

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

Klijent 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 Klijentima u poslovnici 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 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 Klijenta 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. Klijent 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 Klijentu platne usluge nadoknaditi eventualno nastalu štetu.

8. Obavještavanje

Članak 12.

Banka obavještava Klijenta 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 Klijent zatražio u zadnjem važećem obrascu „Način dostave izvadaka i godišnjeg izvatka Banke“.

Za vrijeme trajanja ugovora može se izmijeniti način dostave Izvatka.

Interni akt Croatia banke d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 04.05.2026.

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

Izmjena ugovora

Članak 13.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te poslovnom politikom Banke kako je to detaljno propisano člankom 19. ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na sve pojedinačne ugovore sklopljene prije njihovog stupanja na snagu. 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 u Komercijalnom centru 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 Klijent 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 Klijent obaviješten o izmjeni Općih uvjeta.

Blokada korištenja

Članak 14.

Klijent 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 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 najbližem Komercijalnom centru Banke.

U slučaju da Klijent na mobilnom uređaju prilikom pokušaja ulaska u aplikaciju tri puta unese pogrešan PIN, usluga CROBA digital će biti privremeno onemogućena. Da bi Klijent mogao ponovo koristiti uslugu CROBA digital na mobilnom uređaju, Klijent će trebati kontaktirati i/ili doći u Komercijalni centar 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 Klijent neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja.

Interni akt Croatia banke d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 04.05.2026.

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 usluge do zaprimanja pisane prijave o nestanku snosi Klijent.

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

Otkaz/raskid ugovora

Članak 15.

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

Klijent ima pravo zatvoriti odnosno otkazati CROBA digital uslugu u cijelosti ili samo za pojedinog Korisnika predajom pisanog zahtjeva u bilo kojem Komercijalnom centru Banke ili putem pošte ili elektroničkim putem (sa e-mail adrese iz zahtjeva/pristupnice za ugovaranje usluge) temeljem zahtjeva za zatvaranje CROBA digital.

Otkaz usluge CROBA digital stupa na snagu najkasnije prvi radni dan nakon što Banka primi pisani zahtjev Klijenta 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 čl.125, 129. i 130. Općih uvjeta vođenja transakcijskih računa i pružanja platnih usluga za poslovne subjekte Banka može jednostrano raskinuti ugovor o korištenju CROBA digital.

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 prestanka Klijenta CROBA digital.

10. Naknade

Članak 16.

Klijent se obvezuje za korištenje usluge CROBA digital Banci plaćati naknadu u roku i na način sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima.

Klijent ovlašćuje Banku da obračunava i naplaćuje mjesečnu naknadu s računa Klijenta otvorenih u Banci, a u skladu s Odlukom o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima. Ako se s navedenih računa ne može naplatiti naknada za izvršenu uslugu, Klijent ovlašćuje Banku da naplatu izvrši na teret drugih računa Klijenta otvorenih u Banci.

Interni akt Croatia banke d.d.		
Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte		
Vrsta: Opći uvjeti	Klasifikacija: Javno	Primjena od: 04.05.2026.

Osim mjesečnog obračuna i naplate naknada, Banka može naplatiti naknadu pojedinačno za svaku izvršenu uslugu platnog prometa sukladno Odluci o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s poslovnim subjektima, a na teret računa Klijenta otvorenih u Banci.

11. Postupak podnošenja reklamacija i prigovora

Članak 17.

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

Za sve reklamacije ili pitanja vezana uz uslugu, Klijent i/ili Korisnik se može obratiti na e-mail: mbanking@croatiabanka.hr, na broj 01/2391-633 ili osobno u najbližem Komercijalnom centru Banke te pisanim putem. Klijent i/ili Korisnik može reklamirati transakciju zadanu putem usluge CROBA digital putem e-maila: mbanking@croatiabanka.hr, na broj 01/2391-633, osobno u najbližem Komercijalnom centru Banke te pisanim putem najkasnije 8 (osam) dana od dana zaprimanja izvotka za zadanu transakciju.

Za eventualne prigovore Klijenta i/ili Korisnika na korištenje CROBA digital primjenjuje se procedura podnošenja prigovora i postupanja po prigovoru od strane Banke sukladno Pravilniku o postupanju s prigovorima klijenata koji je dostupan na Internet stranici i u poslovnicama Banke.

12. Rješavanje spora

Sve međusobne sporne situacije Klijent i/ili Korisnik i Banka pokušat će razriješiti sporazumno, a pisani prigovori Klijenta ili Korisnika rješavat će se u skladu s procedurom iz članka 110. i 111. . Općih uvjeta vođenja transakcijskih računa i pružanja platnih usluga za poslovne subjekte, u protivnom ugovaraju nadležnost suda u sjedištu Banke i primjenu prava Republike Hrvatske.

13. Zaštita osobnih podataka i povjerljivih informacija

Članak 18.

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 Komercijalnim centrima Banke.

14. Završne i prijelazne odredbe

Članak 19.

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta u skladu sa zakonskim propisima i poslovnim politikom Banke. O izmjenama ovih Općih uvjeta Banka će izvijestiti Klijenta u Komercijalnom centru/poslovnici Banke ili putem Internet stranice Banke, najmanje 8 dana prije primjene istih, s naznakom od kada se primjenjuju. Klijent će biti obaviješten u istom roku putem poruke koja će biti poslana kroz samu Croba digital aplikaciju.

Smatrati će se da je Klijent prihvatio objavljene izmjene, ukoliko do dana primjene izmjena pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća.

U slučaju da Klijent pisano odbije predložene izmjene Općih uvjeta, smatra se da je Klijent otkazao Ugovor te CROBA digital s danom stupanja izmjene Općih uvjeta na snagu.

Opći uvjeti odnose se na Klijenta i svakog Korisnika. Potpisivanjem Zahtjeva Klijent prihvaća sve odredbe ovih Općih uvjeta te je upoznat i suglasan s istima i obvezuje se o istima obavijestiti Klijenta.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 04.05.2026. godine.

Croatia banka d.d.

Interni akt Croatia banke d.d.

Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za poslovne subjekte

Vrsta: **Opći uvjeti**

Klasifikacija: **Javno**

Primjena od: **04.05.2026.**