

INFORMACIJE O KREDITNOJ INSTITUCIJI		rujan, 2025.
Naziv kreditne institucije	Croatia banka d.d.	
Adresa	Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb	
Broj telefona	08005757	
Elektronička adresa	info@croatiabanka.hr	
Internetska stranica	www.croatiabanka.hr	
GLAVNE ZNAČAJKE PROIZVODA		
Vrsta proizvoda	Paket Life (dalje u tekstu: paket)	
Namjena paketa	Namjena aktiviranja paketa je korištenje osnovne palete bankarskih proizvoda i usluga te niz pogodnosti plaćanjem jedinstvene naknade za više postojećih ili naknadno ugovorenih usluga.	
Korisnici paketa	Korisnikom paketa može postati svaka punoljetna poslovno sposobna fizička osoba koja je vlasnik tekućeg računa u Banci.	
Sadržaj paketa	Paket Life obuhvaća sljedeće pogodnosti: • vođenje tekućeg računa, • vođenje žiro računa, • On-line bankarstvo (Internet i mobilno), • neograničeni broj kreditnih transfera u eurima u korist računa izvan Banke putem on-line bankarstva, • 2 besplatne transakcije kreditnog transfera u korist računa izvan Banke-bezgotovinski u eurima u poslovnicu/ komercijalnom centru Banke-godišnje, • 2 besplatne transakcije podizanja gotovog novca debitnom karticom na bankomatima izvan MBnet mreže u Hrvatskoj-godišnje, • osiguranje za slučaj smrti uslijed nezgode i trajnog invaliditeta - Agram life, • usluge ORYX Asistencije (uključuje Autopass te ili Pomoć na cesti ili Pomoć u kući), • 10% niža naknada na obradu zahtjeva za nenamjenski kredit.	
ORYX Asistencija - pogodnosti	Pogodnosti Autopass ORYX Asistencije organizira ZUBAK GRUPA te iste uključuju dijagnozu kvara, popravak vozila, prijevoz vozila i dostavu vozila. Pogodnosti proizvoda Autopass vrijede jednu godinu, osim ako nije drugačije ugovoreno. Nakon isteka prve godine, proizvod se automatski produljuje za narednu jednu godinu i tako sve do aktivacije proizvoda. U slučaju dostave naloga o deaktivaciji/stornu, proizvod se deaktivira. Pokriće Autopass odnosi se isključivo na teritorij Republike Hrvatske te Korisnik na njega stječe pravo 24 sata nakon sklapanja ugovora o korištenju paketa tekućeg računa i prestaju po isteku 24-tog sata onoga dana koji je u nalogu za aktivaciju naveden kao dan završetka pokrića. Detaljan pregled pogodnosti i limiti pokrića dostupni su u <i>Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Autopass ORYX Asistencije</i>. Unutar pogodnosti Autopass ORYX Asistencije, Korisnik samostalno odabire između dvije vrste usluga: ili Pomoć u kući ili Pomoć na cesti. Za vrijeme trajanja pokrića, korisnik može iskoristiti više intervencija Pomoć u kući, ali sukladno visini pokrića definiranim u <i>Općim uvjetima i pogodnostima proizvoda Pomoć u kući ORYX Asistencije</i>. Korisnik može prijaviti pokriveni događaj i dobiti informacije o proizvodu Pomoć u kući i njegovim pogodnostima 365 dana u godini. Pogodnost obuhvaća	

	korištenje vodoinstalatera, električara, bravara, stolara i staklara. Pomoć na cesti uključuje popravak vozila na licu mjesta, prijevoz vozila do prvog (ne)ovlaštenog servisa i Putni Anđeo, a sve sukladno <i>Općim uvjetima i pogodnostima proizvođača Pomoć na cesti ORYX Asistencije</i>. Komunikacija se odvija isključivo između Korisnika i operatera pozivom na broj 0800 00 04.
Polica osiguranja od nezgode i trajnog invaliditeta – Agram Life	Korisnici paketa osigurani su za slučaj smrti uslijed nezgode i trajnog invaliditeta policom AGRAM LIFE osiguranja d.d. Osiguranje može biti ugovoreno ako je osiguranik zdrava osoba, s navršениh 14 godina do navršениh 75 godina. Početak trajanja osiguranja u pravilu je uvijek prvi dan u mjesecu. Premija osiguranja plaća se unaprijed, jednokratno za cijeli period trajanja osiguranja. Osigurana svota se utvrđuje prilikom sklapanja police osiguranja sukladno podacima o Osiguraniku, razdoblju trajanja osiguranja i cjeniku ugovora. Za sve nove korisnike paketa tekućeg računa, osiguranje počinje u 24,00 sati onoga dana kada postane korisnik paketa, a prestaje važiti u 24,00 sati onoga dana kada prestaje biti korisnikom paketa, odnosno onoga dana koji je u polici upisan kao istek osiguranja, a sve sukladno <i>Općim uvjetima za životna osiguranja</i>. Polica osiguranja se obnavlja na godišnjoj razini čiju potvrdu o obnavljanju dostavlja Banka.
Naknade	Banka ne naplaćuje naknadu za ugovaranje paketa. Naknada za korištenje paketa obračunava se i naplaćuje terećenjem računa Korisnika ili drugim oblicima naplate bez dodatne suglasnosti od strane Korisnika. Korisniku će se naplaćivati jedinstvena naknada neovisno o tome da li Korisnik koristi sve ili samo pojedine proizvode ili pogodnosti. Naknada za korištenje paketa i ostale naknade vezane za obavljanje platnih usluga iz platnog prometa naplaćuje se sukladno <i>Odluci o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima</i>.
Prekoračenje po računu	Dopušteno prekoračenje po transakcijskom računu ugovara se isključivo na pisani Zahtjev korisnika, uključujući prateću dokumentaciju za analizu kreditne sposobnosti Klijenta, a sukladno <i>Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane</i>.
OSTALE VAŽNE ZNAČAJKE	
Ugovaranje i trajanje Ugovora o paketu	Ugovor o paketu Life sklapa se na neodređeno vrijeme. Banka odlučuje o odobrenju ili odbijanju zahtjeva za otvaranje paketa tekućeg računa u roku od 8 (osam) radnih dana od zaprimanja zahtjeva te zadržava pravo odbiti zahtjev bez obveze navođenja razloga za isto. Opunomoćenici po tekućem računu ne mogu ugovoriti ili koristiti paket tekućeg računa.
Promjene po paketu	Korisnik paketa tekućeg računa može u svako doba podnijeti zahtjev za promjenu paketa podnošenjem pisanog zahtjeva za promjenu paketa putem distributivnih kanala koje je Banka stavila na raspolaganje Korisniku u trenutku podnošenja zahtjeva za promjenu. Ako je otvaranje paketa bio uvjet za ostvarivanje niže naknade za obradu kreditnog zahtjeva, te unutar 12 (dvanaest) mjeseci Korisnik isti otkaže ili odabere paket koji ne nudi navedenu pogodnost, Banka zadržava pravo obračunati i naplatiti razliku naknade koja bi mu bila naplaćena da istu uslugu nije koristio u trenutku odobrenja kredita.

Prestanak važenja paketa	Ugovor o paketu prestaje otkazom ili raskidom ili automatski prestankom važenja Okvirnog ugovora. Korisnik može bez navođenja razloga u svakom trenutku otkazati Ugovor o paketu dostavom zahtjeva za zatvaranje putem distributivnih kanala Banke. Banka može jednostrano otkazati Korisniku Ugovor o paketu sklopljen na neodređeno vrijeme uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca bez navođenja razloga pri čemu se otkaz Ugovora o paketu šalje Korisniku preporučenom poštom na adresu Korisnika ili osobno uručuje. Otkaz Ugovora o paketu počinje teći od datuma slanja pisanog otkaza na adresu Korisnika poslanog preporučenom pošiljkom odnosno od uručjenja otkaza Korisniku, odnosno primitkom Zahtjeva za zatvaranje paketa odnosno danom primitka otkaza Ugovora o paketu u Banci upućenog od strane Korisnika. Banka može jednostrano raskinuti Ugovor o paketu sukladno <i>Općim uvjetima korištenja paketa tekućih računa</i>. Banka izjavu o raskidu Ugovora o paketu dostavlja Korisniku na isti način kao i otkaz Ugovora o paketu, a raskid Ugovora o paketu nastupa danom slanja izjave o raskidu preporučenom pošiljkom, odnosno uručjenja izjave o raskidu kada je Korisnik prisutan. Prestankom Ugovora o paketu prestaju ugovorni odnosi te pravo Korisnika paketa na korištenje bankarskih i nebankarskih pogodnosti.
OSTALE INFORMACIJE I PRIGOVORI	
Opći uvjeti poslovanja	Opći uvjeti poslovanja Banke s fizičkim osobama Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane Opći uvjeti korištenja paketa tekućih računa Opći uvjeti osiguranja od posljedica nesretnog slučaja Agram life Opći uvjeti i pogodnosti proizvoda Autopass ORYX Asistencije Opći uvjeti i pogodnosti proizvoda Pomoć na cesti ORYX Asistencije Opći uvjeti i pogodnosti proizvoda Pomoć u kući ORYX Asistencije Opći uvjeti korištenja CROBANET Internet bankarstva za građane Opći uvjeti korištenja CROBA mBanking usluge za građane, sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Korisnika i Banke.
Mjerodavno pravo i jezik na kojem se sklapa ugovor	Na ugovor o poslovanju po transakcijskim računima i ostalim proizvodima koji su uključeni u paket primjenjuju se pozitivni propisi Republike Hrvatske. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku.
Način podnošenja prigovora	Sukladno čl. 10. Zakona o zaštiti potrošača (NN broj 19/22, 59/23) obavještavamo potrošače da prigovor na kvalitetu naših usluga mogu dostaviti u pisanom obliku na jedan od sljedećih načina: • ispunjavanjem obrasca za prigovore potrošača u bilo kojem Komercijalnom centru/poslovnici Banke • putem pošte na adresu sjedišta Banke: CROATIA BANKA d.d. Ulica Roberta Frangeša - Mihanovića 9 10110 Zagreb ili na adresu bilo koje druge organizacijske jedinice Banke • putem e-mail adrese: prigovori@croatiabanka.hr • ispunjavanjem online forme za podnošenje prigovora na web stranici Banke. Banka se na prigovor obvezuje odgovoriti najkasnije u roku od 15 dana od dana zaprimanja prigovora, osim ako Zakonom, za pojedinu uslugu, nije propisan drugačiji rok.

Rješavanje sporova i način pristupa izvansudskom ili alternativnom rješavanju potrošačkih sporova	Ukoliko podnositelj prigovora i Banka ne mogu riješiti nastali spor, rješavanje međusobnih spornih odnosa može se podnijeti i Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, Rooseveltov trg 2, Zagreb, e-mail: mirenje@hgk.hr, odnosno pokrenuti alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Mirenje odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova provodi se pred centrima za mirenje ili centrima za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, u skladu s odredbama propisa kojima se uređuje mirenje ili alternativno rješavanje potrošačkih sporova. U slučaju da se rješavanje spora povjeri sudu, biti će mjerodavno hrvatsko pravo te je u tom slučaju nadležan sud prema sjedištu Banke.
Tijelo mjerodavno za nadzor kreditne institucije	Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 2, 10000 Zagreb, www.hnb.hr