

INFORMACIJE O KREDITNOJ INSTITUCIJI		prosinac, 2024.
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	Internet bankarstvo	
Opis usluge	CROBAnet Internet bankarstvo (u daljnjem tekstu: CROBAnet) je financijska usluga Banke koja građanima omogućuje obavljanje i pregled eurskih i deviznih transakcija, uvid u stanje računa otvorenih u Banci, ugovaranje oročenih depozita te druge poslove koje Banka učini dostupnim kroz CROBAnet uslugu.	
Uvjeti ugovaranja	Korisnik CROBAnet usluge može postati građanin-potrošač koji u Banci ima otvoren tekući ili žiro račun. Ugovor o korištenju CROBAnet usluge sklapa se u poslovnici/komercijalnom centru Banke potpisivanjem pristupnice. Potpisom pristupnice Korisnik izjavljuje da je upoznat s Općim uvjetima, koji imaju karakter ugovora i da ih prihvaća kao i da je upoznat sa svim ostalim aktima Banke koji se primjenjuju na tu uslugu.	
Korištenje usluge	<p>Za korištenje CROBAnet uslugom, korisnik je dužan osigurati minimalne tehničke uvjete, računalo i pristup internetu. Korisnik usluzi CROBAnet pristupa na jedan od sljedeća dva načina:</p> <ul style="list-style-type: none"> • korištenjem fizičkog tokena • korištenjem CROBA mBanking usluge. <p>Fizički token se klijentu uručuje u poslovnoj jedinici ili dostavom preporučene pošiljke na adresu, a inicijalni PIN mu se dostavlja poštom. Klijent po primitku sigurnosnog uređaja i PIN-a može koristiti CROBAnet uslugu, te se prilikom prvog pristupa CROBAnet usluzi obvezuje promijeniti PIN.</p> <p>U slučaju korištenja mobilnog tokena, korisnik dobiva aktivacijski kod u obliku dvije skupine od 8 (osam) znamenki, a koji se koriste za aktivaciju aplikacije mobilnog bankarstva na mobilnom uređaju. Prilikom aktivacije usluge, Klijent definira PIN koji služi za prijavu u mobilni token.</p>	
Sigurnost	<p>Fizički token je u vlasništvu Banke, te je kao takvog, na zahtjev Banke ili raskidom usluge Korisnik dužan vratiti u ispravnom stanju. Korisnik se fizičkim tokenom koristi na način propisan Uputom te ga čuvati od oštećenja i neovlaštenog korištenja.</p> <p>Mobilni token je funkcionalnost unutar CROBA mBanking usluge te služi za identifikaciju Korisnika i potvrdu izvršavanja platnih transakcija putem CROBAneta.</p> <p>Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili neovlaštenom korištenju uređaja na broj telefona 01 2391 633 od 8,00 do 16,00 sati te istu prijavu i pisano potvrditi poštom na adresu Banke, putem e-maila na adresu crobanet@croatiabanka.hr ili osobno u najbližoj poslovnici/komercijalnom centru Banke. Banka će po zaprimanju prijave blokirati korištenje sigurnosnog uređaja. Korisnik je odgovoran za točnost svih podataka u vezi s platnim nalogima nastalim korištenjem CROBAnet usluge.</p>	
Funkcionalnost usluge	<p>CROBAnet usluga nudi sljedeće funkcionalnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pregled stanja i prometa po računima • unos i provođenje unutarbankovnih i vanbankovnih platnih naloga • izrada predložaka platnih naloga • unos i provođenje zbrojnog naloga • ugovaranje oročenih depozita • pregled tečajnih lista • slanje i primanje poruka. 	
Naknade	Banka ne naplaćuje jednokratnu upisninu, već za vrijeme trajanja Ugovora, Korisnik plaća mjesečnu naknadu. Korisnik potpisivanjem pristupnice ovlašćuje Banku da se mjesečna naknada naplaćuje terećenjem njegovog transakcijskog računa, kao i sve naknade proizašle temeljem izvršenja platnih transakcija, a sukladno <i>Odluci o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima</i> .	
Limiti u korištenju usluge	Nije definiran limit za provođenje transakcija putem Internet bankarstva od strane Banke, već Korisnik samostalno može postaviti i zatražiti limit.	

OSTALE VAŽNE ZNAČAJKE	
Obavještanje	O platno-prometnim transakcijama provedenim putem CROBANet-a, Klijent se izvješćuje putem Izvatka za transakcijski račun, a koji se dostavlja jednom mjesečno na ugovoreni način. O izmjeni Općih uvjeta Klijent će bit obaviješten i putem poruke koja će biti poslana kroz samu CROBANet uslugu.
Trajanje ugovora	Ugovor o korištenju CROBANet usluge zaključuje se na neodređeno vrijeme.
Otkaz i raskid Ugovora	Korisnik ima pravo otkazati Ugovor za korištenje CROBANet usluge predajom pisanog zahtjeva za zatvaranjem usluge u najbližoj poslovnicu/komercijalnom centru Banke e ili putem pošte ili putem elektroničke pošte na e-mail: crobanet@croatiabanka.hr . Otkaz CROBANet usluge od strane Klijenta stupa na snagu najkasnije prvi radni dan od primitka pisanog zahtjeva za otkaz usluge. Otkazivanjem usluge, Korisnik je obvezan vratiti fizički token osobno u poslovnu jedinicu 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 Korisniku ugovor o korištenju CROBANet usluge uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca bez navođenja razloga. Banka može jednostrano raskinuti Ugovor bez otkaznog roka u slučajevima propisanim <i>Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje za građane</i> . Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno raskinuti Ugovor o korištenju CROBANet usluge sa ili bez otkaznog roka.
OSTALE INFORMACIJE I PRIGOVORI	
Opći uvjeti poslovanja	Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane Opći uvjeti korištenja Internetskog bankarstva Opći uvjeti poslovanja Banke s fizičkim osobama Općim uvjeti poslovanja po oročenim depozitima građana Pravilnik o načinu i metodama obračuna kamata, naknada, revalorizacije i efektivne kamatne stope Odluka o kamatnim stopama Banke za građane Odluka o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima Terminskim plan 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.
Mjerodavno pravo i jezik na kojem se sklapa ugovor	Na ugovor o korištenju usluge Internet bankarstva 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: <ul style="list-style-type: none"> ispunjavanjem obrasca za prigovore potrošača u bilo kojem Komercijalnom centru/poslovnicu 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. <p>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.</p>
Rješavanje sporova i način pristupa izvanjudskom 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, Roosveltov 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