

INFORMACIJE O KREDITNOJ INSTITUCIJI		siječanj, 2026.
Naziv kreditne institucije	CROATIA BANKA d.d.	
Adresa	Ulica Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb	
Broj telefona	08005757	
Elektronička adresa	info@croatiabanka.hr	
Internetska stranica	www.croatiabanka.hr	
GLAVNE ZNAČAJKE PROIZVODA		
Vrsta paketa	Paket besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja	
Korisnici paketa	Korisnik Paketa besplatnih usluga može biti domaća i strana fizička osoba koja prima redovito primanje u valuti euro na transakcijski račun u Banci i koja ima pravo na korištenje tim paketom prema <i>Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu</i>. Redovito primanje prema <i>Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu</i> uključuje: plaću, mirovinu, stipendiju, naknadu plaće za vrijeme privremene nesposobnosti za rad, novčanu naknadu za vrijeme nezaposlenosti, zajamčene minimalne naknade, naknade za osobne potrebe, naknade za redovito studiranje, osobne invalidnine, doplatu za pomoć i njegu, inkluzivni dodatak te naknade korisnika sa statusom roditelja njegovatelja ili njegovatelja, kao i sva druga redovita primanja potrošača koja se isplaćuju na račun za plaćanje kod Banke u skladu s propisima kojima se uređuju radni odnosi, mirovinsko osiguranje i porez na dohodak te drugim važećim propisima u Republici Hrvatskoj. Korisnik prilikom otvaranja paketa ili naknadno može opunomoćiti jednu ili više poslovno sposobnih fizičkih osoba za raspolaganje sredstvima na računu.	
Uvjeti otvaranja paketa	Banka klijentu otvara i vodi paket besplatnih usluga na temelju <i>Zahtjeva za korištenje Paketa besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji Podnositelj zahtjeva prima redovita primanja</i>. Korisnik u Banci može imati ugovoren samo jedan paket besplatnih usluga. Korisnik na području Republike Hrvatske može imati jedan takav račun za plaćanje, neovisno o tome što može imati više računa za plaćanje na koje prima redovita primanja. Banka će na zahtjev potrošača i nakon što potrošač, ako je to potrebno, dostavi odgovarajuću dokumentaciju o redovitim primanjima, omogućiti korištenje paketa besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja. Ako potrošač već ima otvoren račun za plaćanje na koji prima redovito primanje, prilikom ugovaranja Paketa besplatnih usluga zadržava postojeći IBAN računa. Banka za razmatranje zahtjeva za ugovaranje paketa besplatnih usluga uvjetuje od potrošača popunjavanje i potpisivanje odgovarajuće dokumentacije; dokumentaciju koja omogućuje Banci utvrđivanje identiteta potrošača, punomoćnika, po potrebi	

	drugu dokumentaciju i postupke sukladno propisima, izdavanje Banci potrebnih dokumenata i podataka za vođenje registra računa, ostale podatke i dokumentaciju koju Banka zahtijeva sukladno svojoj praksi, aktima i pravilima te važećim propisima. Ugovor s pripadajućim općim uvjetima poslovanja čini Okvirni ugovor između Banke i Korisnika kojim se uređuju uvjeti otvaranja, vođenja i zatvaranja paketa besplatnih usluga, izvršavanje platnih usluga te korištenje drugih usluga vezanih uz paket besplatnih usluga. Okvirni ugovor čine: • Ugovor o transakcijskom računu • Opći uvjeti poslovanja Banke s fizičkim osobama • Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane • Terminski plan izvršavanja platnih transakcija • Odluka o visini naknada za usluge Banke u poslovanju s građanima • Odluka o kamatnim stopama za građane • Metodologija utvrđivanja i promjene promjenjivih kamatnih stopa na kredite i depozite građana • Posebni ugovori za dodatne usluge i proizvode Banke. Korisnik osim usluga sadržanih u Paketu besplatnih usluga može ugovoriti ostale proizvode i usluge Banke za koje se naplaćuje naknada sukladno Tarifi naknada Banke. Minimalni iznos novčanih sredstava (minimalni saldo) koji Klijent treba imati na računu u Banci je 10 EUR, odnosno u tom iznosu protuvrijednost druge strane valute za koju se zaključuje ugovor.
Sadržaj paketa	Paket besplatnih usluga obuhvaća sljedeće usluge za koje Banka ne naplaćuje naknadu: • usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja računa za plaćanje, • uslugu internetskog bankarstva, • usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje na šalteru ili bankomatu, osim obrade kovanog novca, • usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na šalteru ili bankomatu kreditne institucije koja vodi račun za plaćanje prema odabiru Banke, • priljev nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima, • usluge redovitog izdavanja debitne kartice i njezino korištenje, ako kreditna institucija tu uslugu pruža, • usluge izvršenja plaćanja debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima.
Raspolaganje sredstvima/prekoračenja	Banka će Korisniku platnih usluga pružati usluge polaganja i podizanja gotovog novca, kreditnog transfera i druge platne usluge u okviru salda, odnosno raspoloživog iznosa sredstava na računu u nacionalnoj valuti, u skladu s odredbama Ugovora, kao i u skladu s posebnim propisima. Banka vodi paket besplatnih usluga u nacionalnoj valuti Republike Hrvatske. Ako Korisnik ispunjava uvjete za ugovaranje dopuštenog prekoračenja po računu na koji Korisnik prima redovna primanja, Banka će na zahtjev Korisnika ugovoriti dopušteno prekoračenje po računu za plaćanje koji je vezan uz paket besplatnih usluga, pri čemu efektivna kamatna stopa na prekoračenje ne smije biti veća od

	efektivne kamatne stope koja se plaća prilikom korištenja prekoračenja po ostalim računima za plaćanje. Maksimalan iznos dopuštenog prekoračenja definiran je internim aktima Banke, u iznosu i na rok koji je u skladu s poslovnom politikom Banke. Korisnik je dužan voditi evidenciju prometa i stanja sredstava po računu te se smije koristiti sredstvima unutar raspoloživog iznosa, odnosno ne smije stvarati veće obveze od salda ili raspoloživog iznosa sredstava na računu. Nedopušteno prekoračenje je ukupno negativno stanje na računu, nastaje terećenjem računa za iznos veći od raspoloživog iznosa na računu. Banka na iznos iskorištenog dopuštenog prekoračenja obračunava fiksnu kamatnu stopu sukladno važećoj <i>Odluci o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače</i>. Sredstvima na računu Korisnik i/ili druge ovlaštene osobe mogu raspolagati platnim instrumentima sukladno odredbama Okvirnog ugovora.
Platna kartica	Za raspolaganje sredstvima na računu Banka Korisniku izdaje VISA karticu (platnu karticu) i tajni identifikacijski broj (PIN). VISA kartica je debitna kartica. Platnom karticom omogućuje se korištenje sredstvima u poslovnim jedinicama Banke, izvršenje plaćanja robe i usluga preko prihvatnog uređaja ili na daljinu te se omogućuje podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju. Debitna kartica može se koristiti za jednokratna plaćanja. Karticom je Korisniku omogućeno plaćanje na internetu uz najviše sigurnosne standarde temeljem Secure 3D usluge.
Limit po karticama	<u>Debitnom karticom omogućeno je korištenje sredstvima u okviru dnevnih limita:</u> • Dnevni limit za podizanje gotovine na bankomatu iznosi 1.100,00 EUR. • Dnevni limit plaćanja VISA karticom građana na EFT POS terminalima iznosi 1.600,00 EUR. Dnevni limiti su promjenjivi i uz suglasnost Banke mogu se mijenjati na zahtjev Korisnika.
Dodatni proizvodi/usluge	Korisnik može s Bankom ugovoriti i koristiti dodatne proizvode/usluge koji su vezani uz paket besplatnih usluga, ako za to ispunjava posebne uvjete određene za svaku pojedinu dodatnu uslugu, i to: • SEPA izravno terećenje • trajni nalog • uslugu mobilnog bankarstvo • dopušteno prekoračenje*.
Smanjenje i ukidanje dopuštenog prekoračenja	U procesu praćenja i upravljanja rizicima te praćenja kreditne izloženosti Klijenta, Banka zadržava pravo smanjiti ili ukinuti pojedinačno ugovorno dopušteno prekoračenje po računu. Banka se obvezuje obavijestiti Klijenta o smanjenju ili ukidanju dopuštenog prekoračenja po računu, najmanje 30 dana prije smanjenja odnosno ukidanja dopuštenog prekoračenja Banka će u slučaju ukidanja ili smanjenja prekoračenja omogućiti klijentu otplatu ukinutog ili smanjenog iznosa iskorištenog dopuštenog prekoračenja i to u 12 (dvanaest) mjesečnih obroka primjenom kamatne stope koja je, sukladno <i>Odluci o kamatnim stopama Banke</i>, važeća za prekoračenje po računu.

KAMATE, NAKNADE I TROŠKOVI PAKETA	
Važeća nominalna godišnja kamatna stopa: - pasivna (na pozitivan saldo) - aktivna (na iskorišteni iznos prekoračenja) - zatezna (na iznos nedopuštenog prekoračenja)	Banka na sredstva pozitivnog salda na računu Klijenta obračunava i plaća kamatu prema kamatnoj stopi utvrđenoj u <i>Odluci o kamatnim stopama Banke</i>. Na dopuštena prekoračenja na računu Banka obračunava i naplaćuje kamatu po kamatnoj stopi koja je fiksna te se ista ne mijenja tijekom pojedinog odobrenog roka korištenja dopuštenog prekoračenja. Na nedopušteno prekoračenje i na dospelja nepodmirena potraživanja nastala po bilo kojoj osnovi Banka obračunava i naplaćuje zateznu kamatu u visini stope zakonske zatezne kamate, a koja se određuje za svako polugodište. Parametri promjene maksimalne visine zatezne kamatne stope definirani su zakonskim propisima. Prosječnu kamatnu stopu za referentno razdoblje periodično objavljuje Hrvatska narodna banka dva puta godišnje te se ista primjenjuje od 1. siječnja (obuhvaća razdoblje od 1. svibnja do 31. listopada) i 1. srpnja (obuhvaća razdoblje od 1. studenog do 30. travnja) u Narodnim novinama.
Način obračuna kamate	Visina kamatne stope ugovara se kao godišnja nominalna kamatna stopa i obračunava se po proporcionalnoj metodi.
Efektivna kamatna stopa	Efektivna kamatna stopa (EKS) na prekoračenje ne smije biti veća od efektivne kamatne stope koja se plaća prilikom korištenja prekoračenja po ostalim računima za plaćanje.
Naknade	Za ostale proizvode i usluge koji nisu obuhvaćeni paketom besplatnih usluga, Banka će Korisniku naplatiti naknadu, odnosno naknade za povezane usluge uz paket besplatnih usluga, naloge za plaćanja, naknade i troškove koji proizlaze iz ugovornog odnosa 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> .
OSTALE VAŽNE ZNAČAJKE	
Zabrana raspolaganja/blokada računa/platne kartice	Banka će bez pristanka Klijenta provoditi ovrhu na novčanim sredstvima na računu Klijenta i izvršavati plaćanja s računa Klijenta po nalogu Financijske agencije odnosno druge ovlaštene osobe sukladno propisima i <i>Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje za građane</i>. Osim u slučaju ovrhe na novčanim sredstvima, Banka provodi blokadu i zabranu raspolaganja sredstvima po računu iz sljedećih razloga: • u slučaju prijave gubitka ili krađe platne kartice, nestanka, uništenja ili zlouporabe dokumenata računa, uređaja i/ili identifikacijskog broja (PIN-a), • u slučajevima propisanim zakonom po nalogu/odluci suda ili drugog nadležnog tijela, • kada Korisnik i/ili punomoćnik, odnosno zakonski zastupnik ili skrbnik ne postupaju u skladu s odredbama zaključenog ugovora s Bankom, • u slučaju kada, prema procjeni Banke, postoji sumnja na prijevaru ili zloporabu, pranje novca i/ili financiranje terorizma, • u slučaju smrti Korisnika. Tijekom trajanja blokade računa, Korisniku i opunomoćeniku je onemogućeno raspolaganje sredstvima na računu, sve dok se ne okonča postupak radi kojeg je račun blokiran.

	U slučaju blokade računa radi gubitka, krađe, nestanka, uništenja ili zlouporabe dokumenata računa, uređaja i/ili identifikacijskog broja (PIN-a) za raspolaganje sredstvima na računu, Banka blokira račun Klijenta, a blokada se ukida kada prestaju razlozi za istu.
Prijava gubitka/krađe platne kartice	Gubitak ili krađu platne kartice, Korisnik je dužan prijaviti odmah u najbližoj poslovnici/komercijalnom centru Banke ili u EGCP na telefon 01 3078 699 od 0-24 sata. U slučaju telefonske prijave istu je potrebno potvrditi i pisanim putem. Kartica se po prijavi gubitka ili krađe blokira. Ako Korisnik platne kartice pronađe karticu nakon prijave gubitka ili krađe, istu ne smije koristiti, već ju je dužan odmah prerezati i vratiti Banci. Korisnik kartice odgovara za sve transakcije učinjene do trenutka prijave. Izgubljeni ili zaboravljeni PIN korisnik prijavljuje isključivo potpisivanjem zahtjeva za novi PIN u poslovnici Banke. Iznimno, korisnik platne kartice i punomoćnik ne odgovara za troškove nastale korištenjem izgubljene ili ukradene platne kartice ili drugom zlouporabom platne kartice sukladno <i>Općim uvjetima poslovanja po računima za plaćanje za građane</i>.
Odbijanje zahtjeva za otvaranje računa	Banka će Korisniku odbiti zahtjev za otvaranje računa ako Korisnik na području Republike Hrvatske već ima otvoren takav račun za plaćanje. Banka će odbiti zahtjev Korisnika za otvaranje računa ako bi otvaranje tog računa za plaćanje dovelo do povrede propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma. Ako Banka odbije zahtjev potrošača za otvaranje računa sukladno Općim uvjetima, bez odgađanja će o toj odluci pisanim putem obavijestiti potrošača, osim ako bi otkrivanje razloga bilo protivno ciljevima nacionalne sigurnosti, javnom interesu ili propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma.
Trajanje i otkaz paketa	Ugovor između Korisnika i Banke zaključuje se na neodređeno vrijeme, osim ako ugovorne strane u pojedinom slučaju nisu ugovorile drugačije, a prestaje otkazom ili raskidom. Ako Korisnik prestane primati redovna primanja na račun za plaćanje koji je vezan uz paket besplatnih usluga u razdoblju od 3 (tri) uzastopna mjeseca, Banka će početi naplaćivati naknade za usluge za koje u okviru paketa besplatnih usluga Korisnik nije plaćao naknadu. Banka će najkasnije 15 (petnaest) dana prije početka naplate tih naknada o tome obavijestiti Korisnika uz navedene iznose naknada koje će se Korisniku početi naplaćivati za usluge za koje u okviru paketa besplatnih usluga nije plaćao naknadu. Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti Ugovor s trenutnim učinkom. Prestankom Ugovora pretpostavlja se otkaz svih ugovora o dodatnim uslugama koje su vezane paket besplatnih usluga. U slučaju prestanka Ugovora otkazom ili raskidom korisnik (i opunomoćenici) obvezni su u cijelosti izvršiti i podmiriti sve obveze iz Ugovora nastale do dana prestanka Ugovora, kao i po ugovorima o dodatnim uslugama te vratiti platnu karticu, instrumente plaćanja, kao i druge isprave, dokumente i uređaje vezane uz poslovanje po računu, koje su imali u korištenju. Ugovor se automatski raskida smrću Klijenta. Smrću Klijenta prestaju važiti i sve izdane punomoći za punomoćnike te, prije isplate sredstava nasljednicima, Banka iz istih najprije naplaćuje svoja potraživanja po računu. Isplata sredstava nasljednicima se provodi temeljem pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju, odnosno druge propisane osnove za raspolaganje sredstvima iza umrlog Klijenta.

Pravo na besplatan primjerak nacрта Ugovora o paketu	Korisnik, prije nego što se obveže, ima pravo dobiti od Banke besplatnu informaciju o usluzi i nacrt Ugovora s pripadajućim aktima Banke koji se na isti primjenjuju na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka.
Izvještavanje	Banka će Klijenta o promjeni stanja na računu obavijestiti putem Izvatka jednom mjesečno, a u slučaju da nema promjena po računu, Izvatom o stanju računa najmanje jednom godišnje i to na način koji je Klijent zatražio u zadnjem važećem obrascu <i>Način dostave izvadaka i godišnjeg izvotka Banke</i> . Mjesečni izvadak sadrži informacije o razdoblju na koji se izvadak odnosi, stanju s prethodnog izvotka, novom stanju izvotka, datumima i iznosima uplata i isplata te kreditnih transfera sredstava, o obračunatim iznosima aktivnih, pasivnih i zateznih kamata, naknadama i troškovima, o odobrenju, izmjeni, ukidanju i visini dopuštenog prekoračenja po računu. Klijent može ugovoriti načine dostave izvoda putem e-mail adrese, poštom na kućnu adresu ili u poslovnoj jedinici Banke.
Osnovne informacije o zaštiti depozita	Svi depoziti (oročeni depoziti, štednja po viđenju te novčana sredstva na transakcijskom računu, u trenutku nastupa osiguranog slučaja) položeni u Croatia banci d.d. osigurani su kod Hrvatske agencije za osiguranje depozita do iznosa od 100.000,00 EUR po deponentu; u eurskoj protuvrijednosti prema srednjem tečaju HNB-a važećem na dan nastupa osiguranog slučaja. Dodatne informacije o sustavu osiguranja depozita dostupne su u svim poslovnim jedinicama Banke, na internetskoj stranici www.croatiabanka.hr ili haod@haod.hr , te upitom poštom na adresu Hrvatske agencije za osiguranje depozita, Jurišićeva 1/II, 10000 Zagreb ili telefonom na broj 01 48 13 222 ili telefaksom na 01 48 19 107 te e-mailom na adresu dab.@dab.hr .
OSTALE INFORMACIJE I PRIGOVORI	
Opći uvjeti poslovanja	Opći uvjeti poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane Opći uvjeti poslovanja Banke s fizičkim osobama, Opći uvjeti korištenja usluge CROBA digital za građane sa svim njihovim izmjenama i dopunama donesenim za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Klijenta i Banke te čine sastavni dio okvirnog ugovora.
Mjerodavno pravo i jezik na kojem se sklapa ugovor	Na okvirni ugovor o poslovanju po računu 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, bit 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

Sve informacije informativnog su karaktera i podložne su promjenama.

*Reprezentativni primjer - dopušteno prekoračenje

Iznos dopuštenog prekoračenja	1.500,00 EUR
Rok odobrenja dopuštenog prekoračenja	6 mjeseci
Naknada za vođenje transakcijskog računa	0,00 EUR
Nominalna kamatna stopa	5,50%
Efektivna kamatna stopa	5,50%
Početak korištenja dopuštenog prekoračenja	01.01.2026.
Datum isteka dopuštenog prekoračenja	30.06.2025.