

INFORMACIJE O KREDITNOJ INSTITUCIJI		prosinac, 2024.
Naziv kreditne institucije	Croatia banka d.d.	
Adresa	Roberta Frangeša Mihanovića 9, Zagreb	
Broj telefona	08005757	
Elektronička adresa	<a href="mailto:info@croatiabanka.hr">info@croatiabanka.hr</a>	
Internetska stranica	<a href="http://www.croatiabanka.hr">www.croatiabanka.hr</a>	
<b>GLAVNE ZNAČAJKE PROIZVODA</b>		
Vrsta proizvoda	Mobilno bankarstvo	
Opis usluge	Mobilno bankarstvo [CROBA mBanking usluga] (dalje u tekstu: CROBA mBanking) 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 Banka učini dostupnim kroz CROBA mBanking uslugu.	
Uvjeti ugovaranja	Korisnik usluge je fizička osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun. Ugovor o korištenju CROBA mBanking usluge sklapa se u poslovnicu/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. Korisnik može opunomoćiti drugu osobu za korištenje CROBA mBanking usluge. Opunomoćenik je također obavezan popuniti i potpisati pristupnicu. Potpisom pristupnice, Korisnik daje punomoć drugoj osobi za korištenje CROBA mBanking usluge po svom transakcijskom računu. Za iznos naknada za transakcije koje obavi opunomoćenik, teretit će se transakcijski račun vlasnika računa.	
Korištenje usluge	Za korištenje CROBA mBanking usluge, korisnik je dužan osigurati mobilni uređaj koji ispunjava tehničke preduvjete za instalaciju i aktivaciju usluge te pristup internetu. Usluga CROBA mBanking djeluje na uređajima operativnih sustava iOS (minimalna podržana verzija: iOS 11 ili noviji) i Android (minimalna podržana verzija: Android 5.0 ili noviji). Netom prije korištenja, korisnik instalira mobilnu aplikaciju s internetskih stranica (npr. App Store, Google Play ili Huawei AppGallery), ovisno o operativnom sustavu mobilnog uređaja. Nakon preuzimanja aplikacije, slijedi instalacija iste. Banka korisniku daje dvije skupine identifikacijskih kodova od 8 (osam) znamenki. Prva skupina kodova Korisniku se uručuje u papirnatom obliku u poslovnoj jedinici Banke ili putem e-mail adrese, a druga skupina kodova putem SMS poruke korisnika na kontakt broj naveden u Pristupnici. Korisnik uslugu CROBA mBankinga može koristiti na jednom ili više mobilnih uređaja, a za svaki uređaj su potrebni posebni aktivacijski kodovi. Nakon uspješnog unosa kodova, Korisnik generira pin kojim će se služiti svakim sljedećim ulaskom u aplikaciju. Osim pina, korisnik može za pristup aplikaciji koristiti biometrijsku metodu: identifikaciju lica.	
Sigurnost	Cjelokupna komunikacija između aplikacije CROBA mBanking usluge i Bančinih poslužitelja mobilnog bankarstva je kriptirana i zaštićena TLS sigurnosnim protokolom. Aplikacija CROBA mBanking interno koristi mToken. Pristup mTokenu i svim funkcionalnostima aplikacije nije moguć bez prethodne identifikacije pinom. Svi financijski podaci i informacije o računima se ne pohranjuju na mobilnom uređaju ni u kojem obliku. Korisnik je dužan čuvati i zaštititi pin od trećih osoba kako bi se onemogućio neovlašten pristup i zloupotreba financijskih podataka korisnika. Korisnik je, u slučaju sumnje na neovlašten pristup, dužan obavijestiti Banku o istome i ako je moguće promijeniti pin.	
Funkcionalnost usluge	CROBA mBanking usluga nudi sljedeće funkcionalnosti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• uvid u stanje i promete po svim računima otvorenim u Banci vlasniku ili opunomoćeniku računa (računi, oročena štednja, krediti),</li> <li>• praćenje raspoloživih limita po karticama, stanja kredita, dospjelih i nedospjelih rata,</li> <li>• prijenos sredstava na druge račune,</li> <li>• plaćanje računa skeniranjem uplatnice/učitavanjem slike iz galerije s kodom za plaćanje putem opcije <i>Plaćanje putem koda s uplatnice</i>,</li> <li>• zadavanje naloga za plaćanje u nacionalnom platnom prometu s unaprijed određenim datumom izvršenja,</li> <li>• kreiranje potvrde o plaćenju transakciji i slanje na mail,</li> <li>• pregled i ponavljanje platnih naloga,</li> <li>• plaćanje anuiteta kredita,</li> <li>• izrada i pregled predložaka,</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pregled arhive plaćanja,</li> <li>• pregled tečajne liste i kalkulator konverzije valuta,</li> <li>• kreditni i štedni kalkulator,</li> <li>• korištenje mTokena za ulazak u aplikaciju CROBAnet Internet bankarstvo i autorizaciju transakcija putem CROBAneta,</li> <li>• pregledavanje personaliziranih poruka i ponuda Banke.</li> </ul> <p>Kroz CROBA mBanking aplikaciju moguće je provoditi transakcije samo u valuti EUR i to unutar Hrvatske dok transakcije u stranoj valuti i transakcije izvan Hrvatske u ovom trenutku nije moguće provoditi.</p>
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	Za izvršenje platnih transakcija, inicijalno se postavlja maksimalni limit po transakciji u visini 1.327,23 eura. Korisnik CROBA mBanking usluge može uputiti zahtjev za izmjenom limita u poslovnici/komercijalnom centru Banke ili na mail adresu <a href="mailto:mbanking@croatiabanka.hr">mbanking@croatiabanka.hr</a> . Izvršena promjena limita potvrđuje se Korisniku kanalom kojim je zahtjev zaprimljen te vrijedi jednokratno.
OSTALE VAŽNE ZNAČAJKE	
Obavještanje	O platno-prometnim transakcijama provedenim putem CROBA mBanking usluge, Korisnik se izvješćuje putem Izvatka za transakcijski račun, a koji se dostavlja jednom mjesečno na ugovoreni način.
Trajanje ugovora	Ugovor o korištenju CROBA mBanking usluge zaključuje se na neodređeno vrijeme.
Otkaz i raskid Ugovora	<p>Korisnik može otkazati korištenje CROBA mBanking usluge predajom pisanog zahtjeva u bilo kojoj poslovnici/komercijalnom centru Banke ili putem pošte ili elektroničkim putem na e-mail <a href="mailto:mbanking@croatiabanka.hr">mbanking@croatiabanka.hr</a> (sa e-mail adrese koja je prijavljena kod zaključivanja ugovora). Otkaz CROBA mBanking usluge stupa na snagu najkasnije prvi radni dan nakon što Banka primi pisani zahtjev Korisnika za otkaz usluge.</p> <p>Banka ima pravo Korisniku otkazati korištenje CROBA mBanking usluge uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca bez navođenja razloga.</p> <p>Banka ima pravo Korisniku bez otkaznog roka otkazati korištenje CROBA mBanking usluge, a sukladno točki 31.2. Otkaz i raskid ugovora, Članak 61 <i>Općih uvjeta poslovanja po računima za plaćanje i obavljanje platnih usluga za građane</i>.</p> <p>Ugovorne strane mogu bilo kada i sporazumno raskinuti ugovor o korištenju CROBA mBanking usluge sa ili bez otkaznog roka. CROBA mBanking usluga se zatvara prije zatvaranja transakcijskog računa u Banci te u slučaju smrti Korisnika CROBA mBanking usluge.</p>
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 CROBA mBanking 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 mobilnog bankarstva primjenjuju se pozitivni propisi Republike Hrvatske. Ugovor se sklapa na hrvatskom jeziku.
Način podnošenja prigovora	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ispunjavanjem obrasca za prigovore potrošača u bilo kojem Komercijalnom centru/poslovnici Banke</li> <li>• 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</li> <li>• putem e-mail adrese: <a href="mailto:prigovori@croatiabanka.hr">prigovori@croatiabanka.hr</a></li> <li>• ispunjavanjem online forme za podnošenje prigovora na web stranici Banke.</li> </ul> <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 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: <a href="mailto:mirenje@hgk.hr">mirenje@hgk.hr</a> , 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, <a href="http://www.hnb.hr">www.hnb.hr</a>