

Temeljem članka 48. Statuta Karlovačke banke d.d. Karlovac, Uprava Banke na sjednici od 27. listopada 2010. godine donijela je

## **OPĆE UVJETE KORIŠTENJA e-Kaba SERVISA ZA GRAĐANE**

### **1. ZNAČENJE POJMOVA**

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima korištenja e-Kaba servisa za građane imaju sljedeće značenje:

**Banka** – Karlovačka banka d.d. sa sjedištem u I. G. Kovačića 1, 47000 Karlovac, Republika Hrvatska, SWIFT oznaka: KALCHR2X, e-mail adresa: [e-kaba@kaba.hr](mailto:e-kaba@kaba.hr), OIB: 08106331075, registrirana pri Trgovačkom sudu u Karlovcu, MBS 20000334.

Banka je navedena na internet stranicama Hrvatske narodne banke koja je ujedno i nadzorno tijelo za provođenje nadzora za pružanje platnih usluga

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja e-Kaba servisa za građane

**e-Kaba servis** – informatička usluga Banke koja Korisnicima omogućuje obavljanje transakcija i komunikaciju između Korisnika i Banke elektroničkim putem

**Korisnik** – potrošač (fizičke osobe – građani), vlasnik računa ili punomoćnik po računu kojem Banka omogući poslovanje preko e-Kaba servisa za svoje osobne potrebe

**Račun** – transakcijski račun u Banci za koji je ugovoreno korištenje servisa e-Kaba: tekući račun i žiro račun koji se vode u domaćoj ili stranoj valuti

**Ugovor** – ugovorni odnos između Banke i Korisnika na kojeg se primjenjuju Opći uvjeti

**Pristupnica** – obrazac putem kojeg Korisnik podnosi zahtjev, a Banka odobrava korištenje e-Kaba servisa za građane

**Digitalni certifikat** – skup podataka u elektroničkom obliku koji su pridruženi ili povezani s drugim podacima u elektroničkom obliku i koji služe za identifikaciju Korisnika i vjerodostojnost zadanog elektroničkog naloga

**Zaporka** – niz alfanumeričkih znakova odabranih od strane Korisnika kojim se Korisnik identificira pri ulasku u servis ili kod promjene inicijalne zaporka

**Platni instrument** – svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između Korisnika i Banke koje Korisnik primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje

**Nalog za plaćanje** – instrukcija koju Korisnik daje Banci i kojom traži izvršenje platne transakcije

**Platna transakcija** – svako polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao Korisnik

**Trajni nosač podataka** – svako sredstvo koje Korisniku omogućava pohranjivanje informacija upućenih osobno Korisniku na način da su mu one dostupne za buduću uporabu u razdoblju koje odgovara svrsi informacija i koje omogućuju reproduciranje pohranjenih informacija u nepromijenjenom obliku (CD, USB key, elektronska izvješća u PDF obliku, papirnati oblik)

**Radni dan** – svaki dan na koji Banka posluje, odnosno na koji posluje banka primatelja, kako bi se transakcija mogla izvršiti

**VBDI** – vodeći broj jest identifikacijska oznaka pružatelja platnih usluga koji dodjeljuje HNB u odobrenju za pružanje platnih usluga, vodi evidenciju istih i objavljuje ih na svojim internet stranicama

## **2. OPĆE ODREDBE**

Ovim Općim uvjetima utvrđuju se međusobna prava i obveze Banke i Korisnika pri korištenju e-Kaba servisa te uvjeti za uporabu servisa.

Opći uvjeti izrađuju se u pisanom obliku i dostupni su svim Korisnicima u poslovnoj mreži, putem e-Kaba servisa, na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i putem drugih distribucijskih kanala.

Banka, odnosno sve osobe koje sudjeluju u pružanju usluge korištenja e-Kaba servisa, dužne su čuvati kao bankovnu tajnu sve podatke o Korisniku i njegovim računima do kojih su došli na temelju pružanja usluga Korisniku.

Obrada osobnih podataka obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka, a mogu se priopćavati trećima sukladno zakonskim odredbama.

### **3. UVJETI KORIŠTENJA e-Kaba SERVISA**

#### **3.1. Ugovaranje korištenja e-Kaba servisa**

Ugovor između Banke i Korisnika sklapa se na neodređeno vrijeme, a smatra se zaključenim u trenutku kad Banka svojim potpisom odobri zahtjev iz Pristupnice koju je prethodno potpisao Korisnik.

Banka zadržava pravo ne odobriti zahtjev Korisnika.

Svojim potpisom na Pristupnici Korisnik potvrđuje istinitost i točnost navedenih podataka te ujedno potvrđuje da su mu uručeni Opći uvjeti koje u cijelosti prihvaća.

Korisnici usluga e-Kaba servisa dužni su se pridržavati odredbi zakona i akata Banke koji uređuju korištenje ovog servisa.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s Općim uvjetima poslovanja s građanima i pojedinačno sklopljenim ugovorima između Banke i Korisnika s pripadajućim općim uvjetima, Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga te ostalim aktima Banke.

U slučaju međusobnog neslaganja obvezujuće su posebne ugovorne odredbe, potom opći akti Banke i na kraju Opći uvjeti. U dijelu koji nije uređen ovim Općim uvjetima i aktima Banke primjenjuju se pozitivni zakonski i podzakonski propisi.

#### **3.2. Izmjene i dopune Općih uvjeta**

Izmjene i dopune Općih uvjeta izrađuju se i objavljuju na isti način kao i Opći uvjeti. Banka će Korisniku, putem servisa učiniti dostupnim prijedlog izmjena i dopuna Općih uvjeta dva mjeseca prije početka stupanja na snagu.

Smatra se da je Korisnik prihvatio predložene izmjene i dopune, ako do datuma njihovog stupanja na snagu ne otkáže ugovor.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama i dopuna Općih uvjeta, ima pravo otkazati ugovor, bez naknade. Zahtjev za otkaz ugovora Korisnik mora dostaviti Banci u pisanom obliku najkasnije do dana stupanja na snagu izmjena i dopuna.

### **3.3. Usluge servisa**

Usluga e-Kaba servisa daje Korisniku mogućnost:

- uvida u stanje računa i oročenih sredstava u Banci,
- provođenja i pregleda platnih transakcija u kunama,
- kupoprodaje deviza,
- primanje izvotka o stanju i prometu po računima

Ujedno se omogućava autorizirana komunikacija Banke i Korisnika, davanje informacija i izvješćivanje Korisnika te korištenje drugih usluga koje Banka učini dostupnim kroz e-Kaba servis.

Način korištenja usluga servisa naveden je i opisan u Uputi za korištenje e-Kaba servisa - građani (u daljnjem tekstu: Uputa za korištenje) te je ista dostupna putem servisa.

Banka pridržava pravo izmjene obujma i sadržaja usluga o čemu izvješćuje Korisnika putem e-Kaba servisa odnosno drugim distribucijskim kanalima. Ove izmjene ne smatraju se izmjenama i dopunama Općih uvjeta.

### **3.4. Korištenje usluga e-Kaba servisa**

Za korištenje ovog servisa Korisnik sam osigurava i održava minimalne tehničke uvjete, uključujući računalo i pristup internetu.

Banka odobrava korištenje servisa ukoliko Korisnik:

- dostavi popunjenu Pristupnicu,
- vlasnik je ili punomoćnik po transakcijskom računu u Banci,
- posluje po računima sukladno Općim uvjetima za poslovanje po transakcijskim računima građana,
- uredno podmiruje sve svoje obveze prema Banci

Korisnik, kome je Banka odobrila korištenje e-Kaba servisa, preuzima Tehničke upute korisnicima e-Kaba servisa - građani (u daljnjem tekstu: Tehničke upute) i Uputu za korištenje, referencu certifikata te inicijalnu zaporku. Nakon preuzimanja navedenog, moguće je instaliranje i aktivacija digitalnog certifikata na osobnom računaru Korisnika. Način instalacije opisan je u Tehničkim uputama koje su dostupne putem e-Kaba servisa i u poslovnoj mreži Banke.

Digitalni certifikat vrijedi dvije godine od dana aktivacije i isti predstavlja sigurnosni ključ koji osigurava ovlašteno korištenje usluge te omogućuje elektronsko potpisivanje financijskih transakcija.

Svi oblici korištenja e-Kaba servisa zadani ovim putem, uz primjenu propisane korisničke dokumentacije, izjednačeni su vlastoručnim potpisivanjem od strane Korisnika.

Korisnik je dužan poduzeti sve mjere opreza kako bi izbjegao zlouporabu servisa, a naročito čuvati tajnost zaporke te ostalih identifikacijskih podataka i brinuti se da ne dođu u posjed treće osobe.

Sve dodatne informacije i pomoć u vezi e-Kaba servisa Korisnik može dobiti na adresi:

*Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac*

*ili na besplatni telefon: 0800 417 336  
ili upitom na e-mail adresu: [e-kaba@kaba.hr](mailto:e-kaba@kaba.hr).*

### **3.5. Sadržaj i zadavanje naloga za plaćanje**

Način zadavanja, sadržaj kao i način provedbe naloga za plaćanje opisan je Uputom za korištenje.

Korisnik je dužan postupati u skladu s Uputom za korištenje te je odgovoran za ispravan unos podataka. U svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje Korisnik je obvezan unijeti najmanje sljedeće podatke: broj banke i računa primatelja, naziv primatelja, iznos, opis plaćanja i datum izvršenja.

Banka zaprima naloge za plaćanja u svoj sustav na datum valute ili do 60 dana unaprijed od datuma zadavanja naloga.

Banka potvrđuje Korisniku formalnu ispravnost unesenog naloga.

Unesene naloge Korisnik prosljeđuje na izvršenje elektroničkim potpisom - autorizacijom. Autorizacijom naloga smatra se da je Korisnik dao Banci suglasnost za izvršenje transakcije. Banka potvrđuje prihvata naloge i njegovo provođenje odgovarajućim porukama servisa opisanim u Uputi za korištenje.

Nakon provedene autorizacije, sustav nalogu dodjeljuje broj transakcije (referenciju) koja omogućuje Korisniku naknadnu identifikaciju svake platne transakcije.

Nalozi za plaćanje provode se sukladno propisima koji uređuju njihovo provođenje i objavljenom Terminskom planu izvršenja naloga (u nastavku teksta: Terminski plan), pod uvjetom da su osigurana novčana sredstva. Banka ne snosi odgovornost u slučaju kad je nalog odbijen u sustavu platnog prometa, a zbog pogreške Korisnika. Pri izvršenju naloga za plaćanje Banka je odgovorna isključivo za izvršenje u skladu s brojem banke (VBDI) i računom primatelja.

Ako je račun Korisnika blokiran, e-Kaba servis će odbiti unos naloga.

### **3.6. Nalozi za kupnju/prodaju deviza**

Korisnik servisa može obavljati poslove kupnje/prodaje deviza u korist i na teret računa, a sve u skladu sa zakonskim propisima.

Nalozi za kupnju/prodaju deviza mogu se zadavati samo na dan izvršenja.

Pri preračunavanju valuta Banka primjenjuje kupovne i prodajne tečajeve za devize s važeće tečajne liste. Tečajna lista je objavljena i dostupna putem e-Kaba servisa, internet stranica [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i u poslovnoj mreži Banke. Autorizacijom izvršenja transakcije putem e-Kaba servisa, Korisnik daje svoju suglasnost s tako izvršenim obračunom.

### **3.7. Terminski plan**

Zadavanje i izvršavanje naloga za plaćanje i naloga kupnje/prodaje deviza podliježe Terminskom planu koji je Korisniku dostupan putem servisa.

Naloga za plaćanje zadane u najavi, Banka provodi nastupom obračunskog datuma valute sukladno Terminskom planu.

Nakon završetka obračunskog dana Banka povlači iz daljnje obrade naloga za koje nije bilo raspoloživog stanja na računu za izvršenje i o istom obavještava Korisnika putem servisa i dostavom e-mail poruke na adresu Korisnika.

### **3.8. Opoziv naloga**

Korisnik može opozvati zadane naloga za plaćanje. Opoziv se vrši putem e-Kaba servisa u skladu s rokovima navedenim u Terminskom planu.

Naloga za plaćanje nad kojima je Banka, u skladu s Terminskim planom, započela izvršenje, Korisnik ne može opozvati.

Autorizirani nalozi kupnje/prodaje deviza ne mogu se opozvati.

#### **4. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE**

Informacije i izvješća o provedenim transakcijama e-Kaba servisom, Banka stavlja Korisniku na raspolaganje u vidu pojedinačne potvrde o izvršenom nalogu, uvida u promete računa i izvratke po računu.

Izvadak po računu stavlja se na raspolaganje najmanje jedanput mjesečno, putem e-Kaba servisa.

Informacije i izvješća dostavljena putem e-Kaba servisa jednako su valjani kao i oni u papirnatom obliku te omogućuju Korisniku pohranjivanje, dostupnost za buduću uporabu i reproduciranje u nepromijenjenom obliku.

Na osobni zahtjev Korisnika u poslovnoj mreži Banke, Banka može dostaviti sve informacije koje dostavlja u elektronskom obliku i u papirnatom obliku. Dostavu dodatnih izvješća Banka naplaćuje sukladno važećoj Odluci o naknadama za obavljanje bankarskih usluga.

Korisnik servisa je suglasan da ga Banka putem servisa izvješćuje o svim izmjenama i novostima te posebnim ponudama u poslovanju.

#### **5. REKLAMACIJE**

Reklamacije po transakcijama i izvješćima zaprimljenim putem e-Kaba servisa, Korisnik može podnijeti Banci i to isključivo u pisanom obliku, u roku osam (8) dana od dana njihovog zaprimanja, odnosno izvršenja.

Reklamacije se upućuju na adresu:

*Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac*

*ili na besplatni telefon: 0800 417 336; faks 047 417 354*

*ili upitom na e-mail adresu: [e-kaba@kaba.hr](mailto:e-kaba@kaba.hr).*

Banka će Korisniku dostaviti odgovor u roku sedam (7) radnih dana od dana zaprimanja reklamacije.

## 6. OGRANIČENJA KORIŠTENJA SERVISA

Za gubitak, krađu, neovlašteno korištenje i/ili neodgovarajuću primjenu platnog instrumenta, Korisnik je dužan zatražiti bez odlaganja obustavu korištenja e-Kaba servisa dojavom na:

*Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac*

*ili na besplatni telefon: 0800 417 336*

Dojava se može obaviti u vremenu od 0-24 pri čemu se Korisnik identificira referencom certifikata i šifrom identifikacije.

Dojavu o istom Korisnik je dužan pismeno potvrditi u najbližoj organizacijskoj jedinici Banke. Dokaz o podnesenom zahtjevu Korisnika za obustavu korištenja e-Kaba servisa, Banka je dužna čuvati 18 mjeseci i dostaviti ga Korisniku na njegov zahtjev.

Banka će odmah po dojavi obustaviti korištenje servisa Korisniku koji to zatraži.

Sve troškove nastale neovlaštenim korištenjem servisa do trenutka prijave o neovlaštenoj i/ili neodgovarajućoj uporabi platnog instrumenta snosi vlasnik računa.

Na temelju pisane prijave o neovlaštenoj uporabi i/ili neodgovarajućoj primjeni platnog instrumenta, Korisniku se na njegov zahtjev izdaje novi certifikat. Trošak izdavanja novog certifikata naplaćuje se terećenjem transakcijskog računa za koji je ugovoren e-Kaba servis.

Banka zadržava pravo obustave korištenja usluge e-Kaba servisa zbog razloga koji se odnose na sigurnost servisa, u slučaju opravdane sumnje na neovlašteno korištenje, korištenje s namjerom prijevare ili u slučaju značajnog povećanja rizika i procjene da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja. O istom se pisano izvješćuje Korisnik, osim kad je takva obavijest u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili protivna zakonu.

Prestankom postojanja naprijed navedenih razloga, Banka će omogućiti ponovno korištenje servisa.

## **7. ODGOVORNOSTI**

### **7.1. Odgovornost Korisnika**

Pri korištenju e-Kaba servisa, Korisnik je dužan:

- uredno upotrebljavati servis i postupati u skladu s Tehničkom uputom i Uputom za korištenje,
- čuvati i pravilno koristiti platni instrument servisa,
- osigurati tajnost zaporku na način koji će onemogućiti otuđenje iste i njezinu dostupnost trećim osobama, s time da istu ne smije zapisivati na papirni, elektronski ili neki drugi medij,
- jednom mjesečno promijeniti zaporku,
- redovito provjeravati podatke i obavijesti koje dostavlja Banka,
- pravovremeno obavještavati Banku o uočenim nepravilnostima ili netipičnom radu servisa,
- bez odlaganja izvijestiti Banku o možebitnoj neovlaštenoj uporabi ili sumnju na neovlaštenu uporabu servisa,
- obavijestiti Banku o prestanku i/ili promjeni punomoći te
- unositi točne podatke i spriječiti zlouporabu korištenja servisa u vlastitom okruženju

### **7.2. Odgovornost Banke**

Banka je dužna Korisniku osigurati i staviti na raspolaganje sve uvjete potrebne za nesmetano, neprekidno i neometano korištenje servisa, uključujući i raspoloživost sredstava komunikacije potrebnih za dostavu zahtjeva Korisnika za obustavu korištenja servisa i ponovno pokretanje.

Banka jamči da sigurnosna obilježja platnog instrumenta nisu dostupna neovlaštenim osobama.

Isključena je odgovornost Banke za neuredno korištenje servisa od strane Korisnika te neizvršenje naloga u sustavu platnog prometa, kad ga nije moguće izvršiti točno i na vrijeme uslijed pogreške Korisnika ili u slučajevima kad nastupe objektivne smetnje u dostupnosti e-Kaba servisa.

Smetnje u korištenju e-Kaba servisa su svi oni događaji, pojave, radnje ili akti koji otežavaju ili onemogućavaju dostupnost istog, a prouzročeni su djelovanjem više sile, rata, pobune, nemira, terorističkih djela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije i prekida telekomunikacijskih veza, tehničkih problema na računalnoj opremi Korisnika kao i svih drugih sličnih uzroka čiji se nastanak ne može pripisati Banci.

Smetnje koje isključuju odgovornost Banke u korištenju ove usluge su i nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje Nacionalnog klirinškog sustava, Hrvatskog sustava velikih plaćanja i SWIFT-a.

## **8. NAKNADE**

Banka obračunava Korisniku naknadu za pristup i uporabu e-Kaba servisa te provođenje naloga za plaćanje i ostalih usluga servisa u visini, rokovima i na način utvrđen objavljenom važećom Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga koja je Korisniku dostupna putem servisa, na internet stranicama [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i u poslovnoj mreži Banke.

Banka naplaćuje naknadu za pristup i uporabu e-Kaba servisa terećenjem transakcijskog računa za koji je ugovoren e-Kaba servis.

Naknada za provođenje naloga za plaćanje i ostalih usluga servisa naplaćuju se terećenjem transakcijskog računa s kojeg se izvršava nalog za plaćanje.

Naknade za opoziv i odbijanje provođenja naloga za plaćanje te naknade po nalogu za plaćanje zadane od strane Korisnika s pogrešnom identifikacijskom oznakom, Banka obračunava i naplaćuje sukladno Odluci o naknadama za obavljanje bankarskih usluga.

## **9. OTKAZ USLUGE**

Ugovor o korištenju usluge e-Kaba servisa otkazuje se pisanim putem.

Ukoliko otkaz daje Korisnik, otkaz se predaje neposredno ili na adresu:

*Karlovačka banka d.d.  
Odjel podrške korisnicima  
V. Mačeka 8  
47000 Karlovac*

uz otkazni rok od najduže mjesec dana počevši od datuma zaprimanja otkaza.

U slučaju kršenja odredbi točke 7.1. Općih uvjeta, Banka može otkazati korištenje servisa. Otkaz, bez zaračunavanja naknade, vrši se na posljednju poznatu adresu Korisnika, preporučenom pošiljkom, uz otkazni rok od dva (2) mjeseca koji počinje teći danom otposljanja.

## **10. PRAVNA ZAŠTITA**

### **10.1. Sudski postupci**

Moguće sporove proizašle iz ovih Općih uvjeta Korisnik i Banka rješavat će sporazumno, a u slučaju da u tome ne uspiju, spor će se rješavati pred stvarno nadležnim sudom u Karlovcu. Mjerodavno pravo je pravo Republike Hrvatske.

## **10.2. Izvansudski pritužbeni postupci i postupak mirenja**

Korisnik može Banci uputiti svoj prigovor ukoliko smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona koji uređuje pružanje platnih usluga. Prigovor se dostavlja na adresu:

*Karlovačka banka d.d.  
I. G. Kovačića 1  
47000 Karlovac*

Banka je dužna Korisniku dostaviti odgovor najkasnije u roku od sedam (7) radnih dana od dana zaprimanja prigovora.

Korisnik i druge osobe s pravnim interesom, mogu uputiti pritužbu protiv Banke Hrvatskoj narodnoj banci ukoliko smatraju da je Banka postupila protivno odredbama zakona koji uređuje pružanje platnih usluga. Hrvatska narodna banka će obavijestiti podnositelja pritužbe o svom nalazu.

U slučaju spora između Banke i Korisnika, prijedlog za mirenje može se podnijeti Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore (u daljnjem tekstu: Centar). Postupak se provodi u skladu s pravilima Centra i Odlukom o troškovima mirenja koju donosi HGK uz suglasnost ministra financija.

## **11. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opći uvjeti dostupni su Korisnicima u poslovnoj mreži, putem e-Kaba servisa, na internet stranicama [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i drugim distribucijskim kanalima Banke.

Sastavni dio Općih uvjeta je Pristupnica za korištenje e-Kaba servisa za građane.

Po potpisu Pristupnice od strane Banke, Korisniku će se uručiti u elektronskom obliku Uputa za korištenje e-Kaba servisa - građani i Tehničke upute korisnicima e-Kaba servisa - građani.

Ovi Opći uvjeti i Pristupnica te komunikacija s Korisnikom odvijat će se na hrvatskom jeziku.

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 15.11.2010. godine.

Datumom početka primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja e-Kaba servisa za građane od 24. travnja 2009. godine broj: OU-2009/318/22.

**Karlovac, 27. listopada 2010.**

**PREDSJEDNIK UPRAVE**

**Sandi Šola**