

OPĆE INFORMACIJE

ON-LINE BANKARSTVO [E-KABA SERVIS]

1. Podaci o kreditnoj instituciji	
Naziv kreditne institucije	Karlovačka banka d.d. (u nastavku teksta: Banka)
Adresa	I.G. Kovačića 1, 47000 Karlovac
Broj telefona	047 417 500; 417 300
Broj telefaksa	047 614 206
Internetska stranica	www.kaba.hr
Elektronička adresa	info@kaba.hr
2. Tijelo nadležno za nadzor kreditne institucije	
Naziv tijela	Hrvatska narodna banka
Adresa	Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb
Internetska stranica	www.hnb.hr
3. Opis glavnih značajki usluge	
Vrsta usluge	<i>On-line</i> bankarstvo [e-Kaba servis] je informatička usluga Banke koja korisnicima internetskog bankarstva omogućuje obavljanje transakcija i komunikaciju između Korisnika usluge i Banke elektroničkim putem, a vezana je uz transakcijski račun Korisnika usluge u Banci.
Uvjeti ugovaranja	Korisnikom <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] može postati fizička osoba koja u Banci ima otvoren transakcijski račun građana i kojemu Banka odobri zahtjev iz Pristupnice koju je prethodno potpisao Korisnik. Korištenje <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] definirano je u Općim uvjetima <i>on-line</i> bankarstva za građane (u nastavku teksta: Opći uvjeti). Ugovor između Banke i Korisnika sastoji se od potpisane Pristupnice i Općih uvjeta, a sklapa se u poslovnoj mreži Banke. Ugovor između Banke i Korisnika sklapa se na neodređeno vrijeme, a smatra se zaključenim u trenutku kada Banka odobri zahtjev iz Pristupnice koju je prethodno potpisao Korisnik. Svojim potpisom na Pristupnici Korisnik potvrđuje točnost navedenih podataka te ujedno potvrđuje da su mu uručeni Opći uvjeti koje u cijelosti prihvaća.
4. Troškovi usluge	
Naknade	Prilikom sklapanja ugovornog odnosa Korisnik ne plaća upisninu. Korisnik se prilikom sklapanja ugovornog odnosa obvezuje Banci plaćati naknadu za korištenje <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] od 1,33 EUR mjesečno. Uz mjesečnu naknadu za korištenje <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] Banka obračunava i naplaćuje Korisniku i naknadu za kreditne transfere te ostale naknade u visini, rokovima i na način utvrđen objavljenom važećom Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga (u nastavku teksta: Odluka o naknadama). Odluka o naknadama dostupna je Korisniku u poslovnoj mreži Banke te objavljena na internetskim stranicama www.kaba.hr.
Posljedice neplaćanja	Korisnik je suglasan da Banka pripadajuće naknade naplati terećenjem njegovog transakcijskog računa otvorenog u Banci. Banka može uskratiti korištenje usluge ako procjeni da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja troškova korištenja usluge. Ako Korisnik Banci ne podmiruje pripadajuće naknade Banka će poduzeti mjere naplate sukladno važećim propisima.
5. Način korištenja usluge i sigurnost	
Korištenje usluge i sigurnost	Za korištenje <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] Korisnik sam osigurava i održava minimalne tehničke uvjete, uključujući računalo i pristup Internetu. Korisnik pristupa <i>On-line</i> bankarstvu [e-Kaba servis] na jedan od dva načina: - korištenjem digitalnog certifikata uz dodatnu autorizaciju putem SMS OTP jednokratne zaporce. Za korištenje je potreban mobilni telefon s mogućnošću primanja SMS poruka i broj u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka - korištenjem Kaba mToken/mKaba aplikacije Korisnik usluge, kome je Banka odobrila korištenje <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] putem digitalnog certifikata primit će dopis o registraciji koji sadrži inicijalnu zaporku i šifru identifikacije Korisnika te elektroničkom poštom referencu certifikata. Referenca certifikata i inicijalna zaporka služe za pokretanje procesa generiranja i prijenos digitalnog

OPĆE INFORMACIJE

certifikata na računalo Korisnika te zajedno sa šifrom za identifikaciju služe za identifikaciju Korisnika od strane Odjela podrške korisnicima.

Prije početka korištenja *On-line* bankarstva [e-Kaba servis] potrebno je izvršiti instalaciju certifikata na osobnom računalo Korisnika prema opisu u Tehničkim uputama korisnicima *On-line* bankarstva [e-Kaba servis] a koje se mogu preuzeti sa web stranice Karlovačke banke <http://www.kaba.hr/ekaba>.

Digitalni certifikat predstavlja sigurnosni ključ koji osigurava ovlašteno korištenje usluge te omogućuje elektronsko potpisivanje financijskih transakcija.

Prilikom prijave na *On-line* bankarstva [e-Kaba servis] te zadavanja kreditnog transfera Korisnik zaprima putem SMS-a jednokratnu zaporku kojom potvrđuje svoj identitet i bez koje nije moguće korištenje *On-line* bankarstva [e-Kaba servis] i izvršenje kreditnog transfera. Korištenje servisa opisano je u Uputama za korištenje *On-line* bankarstva [e-Kaba servis] koje se mogu preuzeti sa web stranice Karlovačke banke <http://www.kaba.hr/ekaba>.

Ako je Korisnik ugovorio pristup *On-line* bankarstvu [e-Kaba servis] putem Kaba mToken/mKaba aplikacije, Korisnik će zaprimiti:

- na mobilni uređaj dvije SMS poruke; jednu s linkom za preuzimanje aplikacije i drugu s identifikacijskim kodom
- na šalteru Banke dopis o registraciji koji sadrži kratki naputak i inicijalnu zaporku te šifru identifikacije Korisnika

Identifikacijski kod iz druge SMS poruke zajedno s inicijalnom zaporkom služi za pokretanje Kaba mToken aplikacije. Šifra za identifikaciju, zajedno sa serijskim brojem koji se prilikom aktivacije registrira na mobilnom uređaju, služi za identifikaciju Korisnika od strane Odjela podrške korisnicima. Nakon primitka navedenih elemenata, moguće je preuzimanje i aktivacija Kaba mToken aplikacije na mobilnom uređaju. Postupak je opisan u Uputi za korištenje *On-line* bankarstva mKaba aplikacije koja je dostupna putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama Banke www.kaba.hr i u poslovnoj mreži.

U slučaju gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja i/ili neodgovarajuće primjene platnog instrumenta ili mobilnog uređaja, Korisnik je dužan, bez odlaganja, zatražiti obustavu korištenja *On-line* bankarstva [e-Kaba servis] dojavom na besplatni telefon 0800 417 336 u okviru radnog vremena Odjela podrške korisnicima objavljenog na internetskim stranicama Banke ili u poslovnoj mreži Banke.

6. Ostale važne informacije

Funkcionalnosti usluge

- uvid u stanje svih računa u Banci
- provođenje i pregled nacionalnih kreditnih transfera
- provođenje i pregled deviznih kreditnih transfera
- kupoprodaja deviza
- uvid u tečajnu listu Banke
- primanje izvatka o stanju i prometu po računima

Informiranje i izvješćivanje

Informacije i izvješća o provedenim transakcijama *On-line* bankarstva [e-Kaba servis], Banka stavlja na raspolaganje Korisniku u vidu pojedinačne potvrde o izvršenom kreditnom transferu, prometa računa i izvatka po računu.

Korisnik je suglasan da ga Banka putem usluge *On-line* bankarstva [e-Kaba servis] izvješćuje o svim izmjenama i novostima te posebnim ponudama u poslovanju.

7. Prava ugovornih strana – raskid ugovora

Otkaz usluge

Korisnik može pisanim putem otkazati *On-line* bankarstvo [e-Kaba servis], uz otkazni rok od najduže mjesec dana počevši od datuma zaprimanja otkaza. Otkaz se predaje u poslovnoj mreži Banke ili se može poslati na adresu: Karlovačka banka d.d., Odjel podrške korisnicima, V. Mačeka 8, Karlovac.

Banka može otkazati *On-line* bankarstvo [e-Kaba servis] pisanim putem s otkaznim rokom od dva mjeseca te bez otkaznog roka u slučajevima kada Korisnik postupa suprotno odredbama Općih uvjeta, ugovornih i zakonskih odredbi ili u slučaju ako Korisnik jedan mjesec nema raspoloživih sredstava za naplatu naknade za korištenje usluge.

8. Opći uvjeti poslovanja

Opći uvjeti

Opći uvjeti korištenja *On-line* bankarstva za građane
Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima građana
Opći uvjeti poslovanja s građanima

Izmjene i dopune općih uvjeta

Izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja izrađuju se i objavljuju na isti način kao i Opći uvjeti. Smatra se da je Korisnik suglasan s izmjenama i dopunama Općih uvjeta, ako do datuma početka njihove primjene ne otkáže Ugovor.
Banka će Korisniku putem internetske stranice www.kaba.hr i u poslovnoj mreži učiniti dostupnim

OPĆE INFORMACIJE

	prijedlog izmjena i dopuna Općih uvjeta: - dva (2) mjeseca prije početka njihove primjene za Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima građana i Opći uvjeti korištenja <i>On-line</i> bankarstva za građane - petnaest (15) prije početka njihove primjene za Opće uvjete poslovanja s građanima
Dostupnost Općih uvjeta	Opći uvjeti dostupni su Korisniku u poslovnoj mreži Banke i na internetskoj stranici www.kaba.hr .
9. Način podnošenja prigovora	
Prigovori	Prigovori se mogu se podnijeti Banci sukladno Informaciji o načinu podnošenja prigovora koja je javno objavljena u poslovnica i na web stranicama Banke www.kaba.hr odnosno pisanim putem na jedan od sljedećih načina: • osobnom predajom u poslovnoj mreži, unutarnjoj reviziji ili drugoj organizacijskoj jedinici Banke koji će pisano potvrditi primitak • elektroničkim putem na adresu reklamacije@kaba.hr za fizičke osobe • putem telefaksa : +385 (0) 75 802 091 • poštom na adresu: Karlovačka banka d.d., Odjel podrške korisnicima, V. Mačeka 8, 47000 Karlovac
10. Rješavanje sporova	
	U svim sporovima između Korisnika i Banke koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o platnom prometu te mjerodavnih Uredbi donesenih od strane nadležnih tijela Europske unije može se staviti prijedlog za izvansudsko rješavanje spora Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, ili online putem linka na mrežnu stranicu Centra https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje. Banka je dužna sudjelovati u postupku rješavanja spora koji je Korisnik usluge pokrenuo pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Nagodba sklopljena u tom postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave. U slučaju da se rješavanje spora povjeri sudu, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Karlovcu uz primjenu prava Republike Hrvatske.