

## OPĆE INFORMACIJE

### ON-LINE BANKARSTVO [E-KABA SERVIS]

|  |   |
|--|---|
| <b>1. Podaci o kreditnoj instituciji</b>                 |   |
| 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  |
| <b>2. Tijelo nadležno za nadzor kreditne institucije</b> |   |
| Naziv tijela   | Hrvatska narodna banka  |
| Adresa   | Trg hrvatskih velikana 3, 10000 Zagreb  |
| Internetska stranica                                     | www.hnb.hr  |
| <b>3. Opis glavnih značajki usluge</b>                   |   |
| 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.<br>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).<br>Ugovor između Banke i Korisnika sastoji se od potpisane Pristupnice i Općih uvjeta, a sklapa se u poslovnoj mreži Banke.<br>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.<br>Svojim potpisom na Pristupnici Korisnik potvrđuje točnost navedenih podataka te ujedno potvrđuje da su mu uručeni Opći uvjeti koje u cijelosti prihvaća.   |
| <b>4. Troškovi usluge</b>                                |   |
| Naknade  | Prilikom sklapanja ugovornog odnosa Korisnik ne plaća upisninu.<br>Korisnik se prilikom sklapanja ugovornog odnosa obvezuje Banci plaćati naknadu za korištenje <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] od 1,50 EUR mjesečno.<br>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).<br>Odluka o naknadama dostupna je Korisniku u poslovnoj mreži Banke te objavljena na internetskim stranicama <a href="http://www.kaba.hr">www.kaba.hr</a> .  |
| Posljedice neplaćanja                                    | Korisnik je suglasan da Banka pripadajuće naknade naplati terećenjem njegovog transakcijskog računa otvorenog u Banci.<br>Banka može uskratiti korištenje usluge ako procjeni da Korisnik neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja troškova korištenja usluge.<br>Ako Korisnik Banci ne podmiruje pripadajuće naknade Banka će poduzeti mjere naplate sukladno važećim propisima.   |
| <b>5. Način korištenja usluge i sigurnost</b>            |   |
| 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.<br>Korisnik pristupa <i>On-line</i> bankarstvu [e-Kaba servis] na jedan od dva načina: <ul style="list-style-type: none"><li>- korištenjem digitalnog certifikata uz dodatnu autorizaciju putem SMS OTP jednokratne zaporke. Za korištenje je potreban mobilni telefon s mogućnošću primanja SMS poruka i broj u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka</li><li>- korištenjem Kaba mToken/mKaba aplikacije.</li></ul> 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.<br><br>Referenca certifikata i inicijalna zaporka služe za pokretanje procesa generiranja i prijenos digitalnog certifikata na računalo Korisnika te zajedno sa šifrom za identifikaciju služe za identifikaciju Korisnika od strane Odjela podrške korisnicima.<br>Prije početka korištenja <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] potrebno je izvršiti instalaciju certifikata na |

## OPĆE INFORMACIJE

|  |  |
|--|--|
|  | <p>osobnom računalu Korisnika prema opisu u Tehničkim uputama korisnicima <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] a koje se mogu preuzeti sa web stanice Karlovačke banke <a href="http://www.kaba.hr/ekaba">http://www.kaba.hr/ekaba</a>. Digitalni certifikat predstavlja sigurnosni ključ koji osigurava ovlašteno korištenje usluge te omogućuje elektronsko potpisivanje financijskih transakcija.</p> <p>Prilikom prijave na <i>On-line</i> 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 <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] i izvršenje kreditnog transfera. Korištenje servisa opisano je u Uputama za korištenje <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] koje se mogu preuzeti sa web stranice Karlovačke banke <a href="http://www.kaba.hr/ekaba">http://www.kaba.hr/ekaba</a>.</p> <p>Ako je Korisnik ugovorio pristup <i>On-line</i> bankarstvu [e-Kaba servis] putem Kaba mToken/mKaba aplikacije, Korisnik će zaprimiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>na mobilni uređaj dvije SMS poruke; jednu s linkom za preuzimanje aplikacije i drugu s identifikacijskim kodom</li> <li>na šalteru Banke dopis o registraciji koji sadrži kratki naputak i inicijalnu zaporku te šifru identifikacije Korisnika</li> </ul> <p>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 <i>On-line</i> bankarstva mKaba aplikacije koja je dostupna putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama Banke <a href="http://www.kaba.hr">www.kaba.hr</a> i u poslovnoj mreži.</p> <p>U slučaju gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja i/ili neodgovarajuće primjene platnog instrumenta ili mobilnog uređaja, Korisnik je dužan, bez odlaganja, zatražiti obustavu korištenja <i>On-line</i> 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.</p> |
| <p><b>6. Ostale važne informacije</b></p>                |  |
| <p>Funkcionalnosti usluge</p>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>uvid u stanje svih računa u Banci</li> <li>provođenje i pregled nacionalnih kreditnih transfera</li> <li>provođenje i pregled deviznih kreditnih transfera</li> <li>kupoprodaja deviza</li> <li>uvid u tečajnu listu Banke</li> <li>primanje izvatka o stanju i prometu po računima</li> <li>ugovaranje <i>on-line</i> kredita</li> <li>ugovaranje oročenog depozita</li> </ul>   |
| <p>Informiranje i izvješćivanje</p>                      | <p>Informacije i izvješća o provedenim transakcijama <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis], Banka stavlja na raspolaganje Korisniku u vidu pojedinačne potvrde o izvršenom kreditnom transferu, prometa računa i izvatka po računu.</p> <p>Korisnik je suglasan da ga Banka putem usluge <i>On-line</i> bankarstva [e-Kaba servis] izvješćuje o svim izmjenama i novostima te posebnim ponudama u poslovanju.</p>  |
| <p><b>7. Prava ugovornih strana – raskid ugovora</b></p> |  |
| <p>Otkaz usluge</p>                                      | <p>Korisnik može pisanim putem otkazati <i>On-line</i> 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.</p> <p>Banka može otkazati <i>On-line</i> 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.</p>   |
| <p><b>8. Opći uvjeti poslovanja</b></p>                  |  |
| <p>Opći uvjeti</p>                                       | <p>Opći uvjeti korištenja <i>On-line</i> bankarstva za građane<br/>Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima građana<br/>Opći uvjeti poslovanja s građanima</p>  |
| <p>Izmjene i dopune općih uvjeta</p>                     | <p>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 otkaže Ugovor.</p> <p>Banka će Korisniku putem internetske stranice <a href="http://www.kaba.hr">www.kaba.hr</a>, u poslovnoj mreži i na ugovoreni način dostave učiniti dostupnim prijedlog izmjena i dopuna Općih uvjeta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>dva (2) mjeseca prije početka njihove primjene za Opće uvjete poslovanja po transakcijskim</li> </ul>  |

## OPĆE INFORMACIJE

|                                      |   |
|--------------------------------------|---|
|                                      | 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 <a href="http://www.kaba.hr">www.kaba.hr</a> .   |
| <b>9. Način podnošenja prigovora</b> |   |
| Prigovori                            | Prigovori se mogu se podnijeti Banci sukladno <b>Informaciji o načinu podnošenja prigovora</b> koja je javno objavljena u poslovnicama i na web stranicama Banke <a href="http://www.kaba.hr">www.kaba.hr</a> odnosno pisanim putem na jedan od sljedećih načina: <ul style="list-style-type: none"><li>• osobnom predajom u poslovnoj mreži, unutarnjoj reviziji ili drugoj organizacijskoj jedinici Banke koji će pisano potvrditi primitak</li><li>• elektroničkim putem na adresu <a href="mailto:reklamacije@kaba.hr">reklamacije@kaba.hr</a> za fizičke osobe</li><li>• poštom na adresu: Karlovačka banka d.d., Odjel podrške korisnicima, V. Mačeka 8, 47000 Karlovac</li></ul>   |
| <b>10. Rješavanje sporova</b>        |   |
|                                      | <p>U svim sporovima između Banke i Korisnika, Korisnik može podnijeti prijedlog za mirenje odnosno podnijeti prijedlog za alternativno rješavanje sporova u skladu sa relevantnim propisima, pred Centrom za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: <a href="mailto:mirenje@hgk.hr">mirenje@hgk.hr</a>, <a href="https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje">https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje</a>, ili pred bilo kojim drugim nadležnim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka će sudjelovati u postupku rješavanja sporova mirenja ili alternativnog rješavanja sporova koje je Korisnik pokrenuo u skladu s naprijed navedenim.</p> <p>Nagodba sklopljena u tom postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.</p> <p>U slučaju da se rješavanje spora povjeri sudu, ugovara se nadležnost stvarno nadležnog suda u Karlovcu uz primjenu prava Republike Hrvatske.</p> |