

Temeljem članka 48. Statuta Karlovačke banke d.d. Karlovac, Uprava Banke na sjednici od 25. veljače 2015. godine donijela je

## **OPĆE UVJETE KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA GRAĐANE**

### **1. OPĆE ODREDBE**

Ovim Općim uvjetima korištenja elektroničkog bankarstva za građane (u nastavku teksta: Opći uvjeti) uređuju se međusobna prava i obveze Banke i Korisnika pri korištenju pojedinih usluga elektroničkog bankarstva te uvjeti za uporabu servisa.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s važećim zakonskim propisima, Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima građana, Općim uvjetima poslovanja s građanima, Općim uvjetima poslovanja kreditnom karticom građana te pojedinačno sklopljenim ugovorima između Banke i Korisnika s pripadajućim općim uvjetima, pojedinačno potpisanim Pristupnicama čiji je sastavni dio Ugovor o korištenju servisa/usluge, Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga i ostalim aktima Banke.

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

Opći uvjeti izrađuju se na hrvatskom jeziku na kojem će se odvijati i komunikacija s Korisnikom za vrijeme trajanja ugovornog odnosa. Izrađeni su u pisanom obliku i dostupni su svim korisnicima u poslovnoj mreži, putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i putem drugih distribucijskih kanala.

Banka, odnosno sve osobe koje sudjeluju u pružanju usluga elektroničkog bankarstva, 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 Korisnika obavlja se u skladu s propisima o zaštiti osobnih podataka.

Banka će u ispunjenju svojih obveza postupati s povećanom pažnjom rukovodeći se načelima povjerenja, sigurnosti ulaganja i obostrane koristi.

Banka i Korisnik se obvezuju da će poduzimati visok stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje i gubitak podataka.

Banka može obavljanje poslova platnog prometa povjeriti trećoj osobi. U tom slučaju odredbe ovih Općih uvjeta vrijedit će na odgovarajući način i za treću osobu kojoj je povjereno obavljanje poslova platnog prometa.

### **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 e-Kaba servisa, internetske stranice [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i u poslovnoj mreži učiniti

dostupnim prijedlog izmjena i dopuna Općih uvjeta dva (2) mjeseca prije početka njihove primjene.

Smatra se da je Korisnik suglasan s izmjenama i dopunama ovih Općih uvjeta, ako do datuma početka njihove primjene ne otkáže Ugovor.

Ukoliko Korisnik nije suglasan s predloženim izmjenama i dopunama Općih uvjeta, ima pravo otkazati Ugovor, bez naknade. Zahtjev za otkaz Ugovora Korisnik mora dostaviti Banci u pisanom obliku najkasnije do dana početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta.

### 3. ZNAČENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Banka** – Karlovačka banka d.d. sa sjedištem u Ivana Gorana Kovačića 1, 47000 Karlovac, Republika Hrvatska, registrirana pri Trgovačkom sudu u Zagrebu, Stalna služba u Karlovcu, MBS: 20000334, OIB: 08106331075, broj računa/IBAN: HR52 2400 0081 0111 11116, SWIFT oznaka (BIC): KALCHR2X, telefon: 0800 417 336; info web: [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-mail adresa: [info@kaba.hr](mailto:info@kaba.hr)

Banka je navedena na popisu banaka objavljenom na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke koja je ujedno i nadzorno tijelo za provođenje nadzora za pružanje platnih usluga.

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja elektroničkog bankarstva

**Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima građana** – opći uvjeti Banke kojima se definira postupanje po transakcijskim računima

**Opći uvjeti poslovanja kreditnom karticom građana** – opći uvjeti Banke kojima se definira poslovanje kreditnom karticom fizičkih osoba

**Korisnik** – potrošač (fizička osoba) koja ima zasnovan poslovni odnos ili zatraži i primi bankarsku i financijsku uslugu u Banci

**Korisnik usluge** – potrošač, fizička osoba, vlasnik računa ili opunomoćenik po računu kojem Banka omogućí korištenje usluga elektroničkog bankarstva

**Račun** – transakcijski i/ili kreditni račun u Banci za koji je ugovoreno korištenje usluga elektroničkog bankarstva

**Ugovor** – ugovorni odnos između Banke i Korisnika o korištenju pojedine usluge elektroničkog bankarstva na kojeg se primjenjuju Opći uvjeti, a sastoji se od Pristupnice i Općih uvjeta

**Pristupnica** – obrazac putem kojeg Korisnik podnosi zahtjev, a Banka odobrava korištenje pojedine usluge elektroničkog bankarstva za građane. Pristupnica ima karakter Ugovora od trenutka njenog potpisa od strane Banke. Korisnik potpisom Pristupnice prihvaća ove Opće uvjete, Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima građana, Opće uvjete poslovanja kreditnom karticom građana

**Usluga elektroničkog bankarstva** – skup usluga kojima je Korisniku usluga omogućeno daljinskom elektroničkom komunikacijom obavljanje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga pri čemu nije potrebna fizička prisutnost Korisnika usluga i zaposlenika Banke na istom mjestu, a čine ih internetsko bankarstvo (e-Kaba servis), usluge SMS-a/E-mail-a (INFO USLUGA) te bankarstvo putem mobilnog uređaja (Kaba mBank servis).

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

**INFO USLUGA** – usluga Banke kojom se korisnici, sistemom kratkih poruka (SMS) ili e-mail porukama, informiraju o stanju i promjenama po transakcijskim računima i po njima odobrenim kreditima, o troškovima učinjenim kreditnom i/ili debitnom karticom i raspoloživom kreditnom i/ili EFTPOS limitu te ostalim informacijama koje Banka učini dostupnim putem servisa INFO USLUGA

**Kaba mBank servis**– usluga mobilnog bankarstva Banke koja omogućuje obavljanje transakcija, praćenje i upravljanje sredstvima na računima Korisnika usluga putem mobilnog uređaja

**Broj mobitela** – broj mobitela Korisnika usluge, naveden u Pristupnici, na koji Banka šalje SMS poruke i to isključivo u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka

**E-mail adresa** – adresa elektroničke pošte Korisnika usluga, navedena u Pristupnici, na koju Banka dostavlja ugovorene poruke

**Nalog za plaćanje** – instrukcija koju Korisnik usluga daje Banci i kojom traži izvršenje platne transakcije (u nastavku teksta: nalog)

**Transakcija** – nalozi platnog prometa i zahtjevi zadani putem e-Kaba servisa i/ili usluge mobilnog bankarstva. Sve transakcije zadane ovim putem jednake su onima potpisanim vlastoručnim potpisom.

**Terminski plan izvršenja naloga** – dokument kojim je definirano vrijeme primitka i izvršenje naloga (u nastavku teksta: Terminski plan)

**Radni dan** – svaki dan na koji Banka posluje, odnosno dan na koji posluje banka primatelja plaćanja i svi sudionici u platnoj transakciji te platni sustavi da bi se transakcija mogla izvršiti

**Jedinstvena identifikacijska oznaka** – kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji.

U smislu ovih Općih uvjeta jedinstvena identifikacijska oznaka je IBAN, a ako isti nije u primjeni u zemlji platitelja/primatelja plaćanja, onda broj računa. Za nacionalne platne transakcije u kunama do 1.6.2014. to je i konstrukcija računa s kombinacijom VBDI banke i broja računa primatelja plaćanja.

**VBDI** – vodeći broj, identifikacijski broj koji bankama dodjeljuje Hrvatska narodna banka prema posebnom popisu

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

**Trajni nosač podataka** – svako sredstvo koje Korisniku usluga omogućava pohranjivanje informacija upućenih osobno Korisniku usluga 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)

**Sredstva za identifikaciju** – tehničko i/ili aplikativno rješenje koje omogućava identifikaciju Korisnika usluga prilikom korištenja pojedinih usluga elektroničkog bankarstva kao i

autorizaciju naloga za plaćanje te drugih vrsta naloga koje je zadao Korisnik usluga (digitalni certifikat, zaporka, Kaba mToken)

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

**Zaporka** – niz alfanumeričkih znakova odabranih od strane Korisnika usluga kojim se Korisnik usluga identificira prilikom korištenja e-Kaba i/ili Kaba mBank servis

**Kaba mToken** – aplikacija instalirana u mobilnom uređaju, a služi za identifikaciju Korisnika i potvrdu izvršavanja (verifikaciju) platnih transakcija pri korištenju e-Kaba servisa za građane

**Upute za korištenje** - Uputa za korištenje e-Kaba servisa – građani, Uputa za korištenje Kaba mToken aplikacije, Uputa za korištenje Kaba mBank servisa

**Tehničke upute** - Tehničke upute korisnicima e-Kaba servisa – građani

**Izvadak po računu** – izvješće kojim Banka izvješćuje Korisnika o stanju i svim promjenama na računu

**Odluka o naknadama za obavljanje bankarskih usluga** – popis naknada Banke za vršenje bankarskih usluga (u nastavku teksta: Odluka o naknadama)

#### **4. OPSEG OPĆIH UVJETA**

Ovim Općim uvjetima uređuje se: ugovaranje usluga elektroničkog bankarstva, opseg i korištenje usluga, provođenje naloga za plaćanje, ograničenja korištenja usluga, naknade, informiranje i izvješćivanje, reklamacije, prigovori i odgovornosti, prestanak Ugovora, pravna zaštita i valjanost Općih uvjeta.

#### **5. UGOVARANJE USLUGA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA**

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

Banka zadržava pravo ne odobriti zahtjev Korisnika, bez posebnog obrazloženja, pri čemu ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Korisnik zbog toga mogao pretrpjeti.

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

Obveza je Korisnika pisanim putem odmah, odnosno najkasnije u roku osam dana od dana nastanka promjene, obavijestiti Banku o svakoj promjeni podataka navedenih u Pristupnici/Ugovoru čime se pokreće postupak njene izmjene.

Korisnik je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na Pristupnici/Ugovoru te je dužan nadoknaditi Banci svaku štetu, gubitak ili trošak koji bi nastao kao posljedica dostave neistinitih i/ili nepotpunih podataka.

Korisnici usluga elektroničkog bankarstva dužni su se pridržavati odredbi zakona i akata Banke koji uređuju njihovo korištenje.

## **6. USLUGE ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA**

### **6.1. e-Kaba servis**

Usluga e-Kaba servisa omogućuje Korisniku usluge:

- uvid u stanje svih računa u Banci,
- provođenje i pregled platnih transakcija u kunama,
- kupoprodaju deviza,
- uvid u tečajnu listu Banke
- 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.

Banka putem e-kaba servisa informira Korisnika usluga o promjenama općih uvjeta Banke, naknada, plana izvršenja transakcija, o novim uslugama i servisima.

Način korištenja usluga e-Kaba servisa naveden je i opisan u Uputama za korištenje koje su dostupne putem e-Kaba servisa i putem internetskih stranica Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr)

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.

### **6.2. INFO USLUGA**

INFO USLUGA Korisniku usluga omogućuje dostavu informacija o:

- stanju računa
- uplati priljeva na račun
- transakcijama učinjenim debitnom i/ili kreditnom karticom
- ostale informacije koje Banka učini dostupnim putem INFO Usluge

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

### **6.3. Kaba mBank servis**

Servis Kaba mBank omogućuje Korisniku usluge:

- uvid u stanje svih računa,
- provođenje i pregled platnih transakcija u kunama,
- kupoprodaju deviza,
- uvid u tečajnu listu Banke
- uvid u prometu po računima

## **7. KORIŠTENJE USLUGA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA**

### **7.1. KORIŠTENJE e-Kaba servisa**

Za korištenje ove usluge elektroničkog bankarstva Korisnik sam osigurava i održava minimalne tehničke uvjete, uključujući računalo i pristup internetu.

Banka odobrava korištenje servisa ukoliko Korisnik:

- potpiše Pristupnicu/ Ugovor,
- vlasnik je ili opunomoćenik po transakcijskom računu u Banci,
- posluje po računima sukladno Općim uvjetima za poslovanje po transakcijskim računima građana,
- uredno podmiruje sve svoje obveze prema Banci
- ispunjava i druge uvjete koje Banka može uvjetovati Korisniku.

S obzirom na pristup e-Kaba servisu, Korisniku usluge je na raspolaganju:

- pristup e-Kaba servisu korištenjem digitalnog certifikata
- pristup e-Kaba servisu korištenjem digitalnog certifikata i Kaba mToken/mKaba aplikacije
- pristup e-Kaba servisu korištenjem Kaba mToken/mKaba aplikacije

Svi oblici korištenja e-Kaba servisa zadani elektroničkim putem uz primjenu propisane korisničke dokumentacije, izjednačeni su s vlastoručnim potpisivanjem i obvezuju Korisnika.

Korisnik usluga 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.

Ujedno, Korisnik usluge je dužan osigurati ažuran rad sustava zaštite od malicioznih programa te održavanje ažurnih verzija programa (sistemskog softvera) na računalu koje koristi.

#### **7.1.1. Pristup e-Kaba servisu korištenjem digitalnog certifikata**

Korisnik usluge, kome je Banka odobrila korištenje e-Kaba servisa putem digitalnog certifikata, nakon potpisa Pristupnice na šalteru Banke, primit će:

- dopis o registraciji koji sadrži kratki naputak i inicijalnu zaporku te šifru identifikacije Korisnika usluge
- elektroničkom poštom referencu certifikata.

Referenca certifikata i inicijalna zaporka služe za pokretanje procesa generiranja i prijenos digitalnog certifikata na računalo Korisnika usluge te, zajedno sa šifrom za identifikaciju, za identifikaciju Korisnika usluge od strane Odjela podrške korisnicima.

Nakon preuzimanja potrebnih elemenata, moguće je generiranje i aktivacija digitalnog certifikata na osobnom računalu Korisnika usluge. Postupak je opisan u Tehničkim uputama koje su dostupne putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) 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.

#### **7.1.2. Pristup e-Kaba servisu korištenjem digitalnog certifikata i Kaba mToken/mKaba aplikacije**

Ukoliko je Korisnik usluge ugovorio pristup e-Kaba servisu korištenjem digitalnog certifikata i Kaba mToken/mKaba aplikacije, uz pristup iz točke 7.1., treba izvršiti i aktivaciju usluge putem mobilnog uređaja opisane u točki 7.3.

### **7.1.3. Pristup e-Kaba servisu korištenjem Kaba mToken/mKaba aplikacije**

Nakon ugovaranja pristupa e-Kaba servisu putem Kaba mToken/mKaba aplikacije Korisnik usluge će zaprimiti:

- na mobilni uređaj dvije SMS poruke: jednu s linkom za preuzimanje (download) Kaba mToken/mKaba aplikacije, i drugu s identifikacijskim kodom
- na šalteru dopis o registraciji koji sadrži kratki naputak i inicijalnu zaporku te šifru identifikacije Korisnika usluge .

Identifikacijski kod iz druge SMS poruke je 8-znamenkasti broj koji 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 usluge od strane Odjela podrške korisnicima.

Nakon primitka navedenog moguće je preuzimanje i aktivacija Kaba mToken aplikacije na mobilnom uređaju. Postupak iste opisan je u Uputama za korištenje Kaba mToken aplikacije koje su dostupne putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i u poslovnoj mreži.

## **7.2. KORIŠTENJE INFO USLUGA**

Za korištenje INFO USLUGE Korisniku je potreban:

- mobitel s mogućnošću primanja SMS poruka
- broj u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka ili
- pristup adresi elektroničke pošte.

Banka odobrava korištenje usluge ukoliko Korisnik:

- potpiše Pristupnicu/ Ugovor,
- vlasnik je po transakcijskom računu i/ili kreditnom računu u Banci,
- posluje po računima sukladno Općim uvjetima za poslovanje po transakcijskim računima građana,
- uredno podmiruje sve svoje obveze prema Banci
- ispunjava i druge uvjete koje Banka može uvjetovati Korisniku.

Korisnik kome je Banka omogućila korištenje INFO USLUGE počinje s korištenjem usluge najkasnije slijedeći radni dan nakon aktivacije usluge.

Banka omogućuje Korisniku usluge primanje poruka automatizmom na temelju potpisane Pristupnice/Ugovora.

U skladu s potpisnom Pristupnicom Banka omogućuje Korisniku usluge primanje jedne ili više obavijesti o računu, svakodnevno i/ili u trenutku promjene stanja na računu odnosno izvršene transakcije.

INFO USLUGA je isključivo informativnog karaktera i obavijesti primljene ovim putem nemaju jednaku pravnu snagu kao pisani izvod ili potvrda.

### **7.3. KORIŠTENJE Kaba mBank servisa**

Nakon ugovaranja mBanking usluge Korisnik usluge će zaprimiti:

- na mobilni uređaj dvije SMS poruke: jednu s linkom za preuzimanje (download) mKaba aplikacije, i drugu s identifikacijskim kodom
- na šalteru dopis o registraciji koji sadrži kratki naputak i inicijalnu zaporku te šifru identifikacije Korisnika usluge.

Identifikacijski kod iz druge SMS poruke je 8-znamenasti broj koji zajedno s inicijalnom zaporkom služi za pokretanje mKaba aplikacije.

Šifra za identifikaciju, zajedno sa serijskim brojem koji se prilikom aktivacije registrira na mobilnom uređaju, služi za identifikaciju Korisnika usluge od strane Odjela podrške korisnicima.

Nakon primitka navedenog moguće je preuzimanje i aktivacija mKaba aplikacije na mobilnom uređaju. Postupak iste opisan je u Uputama za korištenje mKaba aplikacije koje su dostupne putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i u poslovnoj mreži.

## **8. INFORMACIJE O USLUGAMA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA**

Sve dodatne informacije i pomoć u vezi usluga elektroničkog bankarstva Korisnik usluga može dobiti na adresi:

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

na besplatni telefon: 0800 417 336

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

## **9. PROVOĐENJE NALOGA ZA PLAĆANJE**

Provođenje naloga putem e-Kaba i Kaba mBank servisa obuhvaća:

- zadavanje naloga za plaćanje
- suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje
- izvršenje naloga za plaćanje i rokove izvršenja
- odbijanje izvršenja naloga za plaćanje
- opoziv zadanih naloga za plaćanje

### **9.1. Zadavanje naloga za plaćanje**

Način zadavanja, sadržaj kao i način provedbe naloga za plaćanje opisan je u Uputama za korištenje e-Kaba i Kaba mBank servisa.

Korisnik usluge je dužan postupati u skladu s Uputama za korištenje te je odgovoran za ispravan unos podataka. U svrhu pravilnog izvršenja naloga za plaćanje Korisnik usluge je obavezan unijeti najmanje sljedeće podatke: ime i prezime/naziv te adresu primatelja, broj računa/IBAN primatelja plaćanja, iznos i opis plaćanja te datum izvršenja.

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

Banka potvrđuje Korisniku usluge formalnu ispravnost unesenog naloga.

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

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

Nalozi za plaćanje provode se sukladno propisima koji uređuju njihovo provođenje i objavljenom Terminskom planu, pod uvjetom da su na računu Korisnika osigurana novčana sredstva te da je nalog uredno popunjen.

Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka naloga za plaćanje, a ukoliko navede pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku (broj računa/IBAN) primatelja plaćanja, odnosno bilo koji obvezni element naloga, Banka nije odgovorna za neizvršenje ili neuredno izvršenje takvog naloga.

Ako je račun Korisnika usluge blokiran, Banka će putem e-Kaba i/ili Kaba mBank servisa odbiti unos naloga s valutom izvršenja tekućeg radnog dana. Nalozi zadani u najavi biti će izvršeni nakon deblokade računa. Ukoliko deblokada računa ne uslijedi do kraja vremena predviđenog Terminskim planom za izvršenje naloga tekućeg radnog dana, nalozi iz najave neće biti izvršeni.

U postupku zadavanja i izvršenja naloga, Banka porukama sustava izvješćuje Korisnika usluge o statusu naloga.

Korisnik usluge odgovara za zakonitost zadanog naloga imajući u vidu odredbe zakona i podzakonskih akata koje se odnose na određene vrste plaćanja i zakonske prepreke u odnosu na njihovu dozvoljenost.

Korisnik usluge je dužan pratiti izvršenje naloga uvidom u promet po računu.

## **9.2. Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje**

Platna transakcija smatra se autoriziranom ako je Korisnik usluge dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Suglasnost za izvršenje naloga putem e-Kaba i/ili Kaba mBank servisa Korisnik usluge daje ugovorenim i razmijenjenim elektroničkim ključem, odnosno autorizacijom Korisnika usluge.

Nalozi za plaćanje za čiju provedbu Banka zaprimi suglasnost na gore opisani način smatraju se autoriziranim platnim nalogima.

Smatra se da je provedena platna transakcija autorizirana te da je Banka postupala s dužnom pažnjom dok se ne dokaže suprotno.

## **9.3. Izvršenje naloga za plaćanje i rokovi**

Banka izvršava nalog za plaćanje sukladno Terminskom planu koji je dostupan Korisniku usluga na internetskim stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), putem e-Kaba i Kaba mBank servisa i u poslovnoj mreži.

Banka će izvršiti nalog za plaćanje za nacionalnu transakciju u kunama ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog sadrži sve obvezne elemente
- osigurano je pokriće za izvršenje cjelokupnog naloga
- suglasnost za izvršenje dana je na ugovoreni način
- ne postoje zakonske ni druge zapreke za provođenje naloga

Banka izvršava naloge plaćanja prema redoslijedu primitka do visine raspoloživog stanja na računu. Banka neće provoditi naloge djelomično.

Ukoliko je na nalogu određen datum izvršenja unaprijed, Banka provjerava raspoloživost sredstava na računu na dan izvršenja naloga poštujući pri tom prioritete izvršavanja naloga.

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

Korisnik usluge 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 i Kaba mBank servisa, internetske stranice [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i u poslovnoj mreži Banke.

Autorizacijom izvršenja transakcije putem e-Kaba i Kaba mBank servisa, Korisnik daje svoju suglasnost s tako izvršenim obračunom.

### **9.3.2. Terminski plan**

Zadavanje i izvršavanje naloga za plaćanje i naloga kupnje/prodaje deviza podliježe Terminskom planu koji je Korisniku dostupan putem internetskih stranica Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-Kaba i Kaba mBank servisa i u poslovnoj mreži.

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

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

## **9.4. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje**

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje i u slučaju ovrhe na novčanim sredstvima te u ostalim slučajevima utvrđenim zakonom.

O odbijanju naloga za plaćanje, a ako je moguće i o razlozima, Banka će obavijestiti Korisnika putem e-Kaba i Kaba mBank servisa, odnosno putem Izvatka po računu, osim ako to nije zabranjeno drugim propisima.

Banka ima pravo naplatiti obavijest o objektivno opravdanom odbijanju izvršenja naloga.

## **9.5. Opoziv zadanih naloga za plaćanje**

Korisnik može opozvati zadane naloge za plaćanje. Opoziv se vrši putem e-Kaba i Kaba mBank 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.

Nalog u najavi može se opozvati do nastupa datuma izvršenja naloga u skladu s Terminskim planom. Nakon početka izvršenja, nalog se ne može opozvati.

Opozivom naloga ukida se suglasnost za izvršenje predmetnog naloga.

Autorizirani nalozi kupnje/prodaje deviza ne mogu se opozvati.

Banka ima pravo naplatiti opoziv zadanih naloga za plaćanje.

## **10. OGRANIČENJA KORIŠTENJA USLUGA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA**

### **10.1. OGRANIČENJA KORIŠTENJA e-Kaba i Kaba mBank servisa**

Banka zadržava pravo uskratiti korištenje e-Kaba, odnosno Kaba mBank servisa zbog:

- razloga koji se odnose na sigurnost korištenja servisa,
- u slučaju opravdane sumnje na neovlašteno korištenje servisa,
- korištenja s namjerom prijevara ili
- u slučaju značajnog povećanja rizika poslovanja Korisnika usluge i procjene da neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja troškova korištenja servisa.

O istom Banka pisanim putem izvješćuje Korisnika usluge, osim kad je takva obavijest u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili protivna zakonu.

Banka će izvršiti deblokadu platnog instrumenta ili zamjenu novim nakon što prestanu postojati razlozi za blokadu istog.

U slučaju gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja i/ili neodgovarajuće primjene platnog instrumenta odnosno mobilnog uređaja, Korisnik usluge je dužan, bez odlaganja, zatražiti obustavu korištenja e-Kaba i/ili Kaba mBank servisa dojavom na:

Karlovačka banka d.d.

Odjel podrške korisnicima

V. Mačeka 8

47000 Karlovac

**besplatni telefon: 0800 417 336 u okviru radnog vremena Odjela podrške korisnicima objavljenog na internetskim stranicama Banke.**

ili u poslovnoj mreži Banke.

Prilikom dojava putem besplatnog telefona Korisnik usluge se identificira referencom certifikata i/ili šifrom identifikacije.

Zahtjev za obustavom e-Kaba i/ili Kaba mBank servisa dojavljenog putem besplatnog telefona Korisnik usluge dužan je prvog radnog dana i pisanim putem potvrditi u najbližoj organizacijskoj jedinici Banke. Dokaz o podnesenom zahtjevu Korisnika usluge za obustavu korištenja e-Kaba i/ili Kaba mBank servisa, Banka je dužna čuvati osamnaest (18) mjeseci i dostaviti ga Korisniku usluga na njegov zahtjev.

Banka će odmah po dojavi obustaviti korištenje e-Kaba i/ili Kaba mBank servisa Korisniku usluga koji to zatraži.

Sve troškove nastale neovlaštenim korištenjem e-Kaba/Kaba mBank 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 usluga se na njegov zahtjev izdaje novi certifikat/identifikacijski kod i inicijalna zaporka. Trošak izdavanja novog certifikata naplaćuje se terećenjem transakcijskog računa za koji je ugovoren e-Kaba servis.

## **10.2. OGRANIČENJA KORIŠTENJA INFO USLUGA**

Banka može uskratiti korištenje INFO USLUGE zbog:

- razloga koji se odnose na sigurnost servisa,
- u slučaju opravdane sumnje na neovlašteno korištenje servisa,
- korištenja s namjerom prijevara ili
- u slučaju značajnog povećanja rizika poslovanja Korisnika usluge i procjene da neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja troškova INFO USLUGE

## **11. NAKNADE ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA**

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

Potpisom Pristupnice/Ugovora i prihvaćanjem ovih Općih uvjeta Korisnik usluga izjavljuje da je prethodno upoznat sa svim naknadama i drugim troškovima koje Banka obračunava kod korištenja elektroničkog bankarstva te ujedno daje suglasnost Banci za terećenje njegova računa za iznos obračunatih naknada.

Informacije o promjenama naknada elektroničkog bankarstva bit će objavljene i dostupne Korisniku usluga u poslovnoj mreži Banke, putem e-Kaba servisa, na internetskim stranicama Banke i putem drugih distribucijskih kanala dva (2) mjeseca prije stupanja na snagu.

## **12. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE**

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

Izvadak po računu stavlja se na raspolaganje najmanje jedanput mjesečno, putem e-Kaba servisa, odnosno na ugovoreni način sukladno Općim uvjetima poslovanja s građanima.

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

Na posebni zahtjev Korisnika, Banka će tražene informacije dostaviti Korisniku i u papirnatom obliku.

Dostavu dodatnih izvješća Banka naplaćuje sukladno važećoj Odluci o naknadama za obavljanje bankarskih usluga.

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

### **13. REKLAMACIJE, PRIGOVORI I PRITUŽBE**

Korisnik mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost izvješća zaprimljenih putem usluga elektroničkog bankarstva, a eventualne reklamacije uložiti isključivo pisanim putem, najkasnije u roku od osam dana od dana njihova zaprimanja.

Korisnik mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost transakcije, a eventualne reklamacije može podnijeti Banci isključivo pisanim putem, najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja/odobrenja računa.

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

U slučaju opravdanosti reklamacije, Banka će u roku od sedam dana od dana zaprimanja iste postupiti na jedan od načina:

- uredno izvršiti platnu transakciju ili
- izvršiti povrat iznosa pogrešno provedene transakcije i svih obračunatih naknada.

Zbog kršenja bilo koje od odredaba Zakona o platnom prometu koje se odnose na obvezu informiranja ili na prava ili obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Korisnik može:

- uputiti Banci prigovor, koja na isti treba odgovoriti u roku sedam radnih dana od dana njegova zaprimanja
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, koja može uputiti Korisnika na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Reklamacije i prigovori upućuju se na adresu:

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

Faks: +385 (0)47 417 351  
e-mail adresa: [reklamacije@kaba.hr](mailto:reklamacije@kaba.hr)

ili osobno u poslovnoj mreži Banke.

### **14. ODGOVORNOSTI**

#### **14.1. Odgovornost Korisnika usluge**

Pri korištenju usluga elektroničkog bankarstva, Korisnik usluge je dužan:

- uredno koristiti e-Kaba/Kaba mBank servis i postupati u skladu s Tehničkim uputama i Uputama za korištenje
- brižno čuvati sredstva za identifikaciju i verifikaciju (platni instrument servisa), PIN, te ih štititi tako da se spriječi oštećenje, krađa ili zlouporaba,
- osigurati tajnost zaporke i PIN-a na način da iste ne smije zapisivati na papirni, elektronski ili neki drugi medij niti ih priopćavati trećim osobama,
- jednom mjesečno promijeniti zaporku,
- redovito provjeravati podatke i obavijesti koje dostavlja Banka,
- pravovremeno obavještavati Banku o uočenim nepravilnostima ili netipičnom radu usluga elektroničkog bankarstva

- bez odlaganja izvijestiti Banku o možebitnoj neovlaštenoj uporabi ili sumnji na neovlaštenu uporabu usluga elektroničkog bankarstva
- obavijestiti Banku o prestanku i/ili promjeni punomoći,
- unositi točne podatke i spriječiti zlouporabu korištenja usluga elektroničkog bankarstva u vlastitom okruženju,
- odmah obavijestiti Banku o promjenama osobnih informacija neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje usluga elektroničkog bankarstva (promjena broja mobilnog telefona za dostavu SMS poruka, e-mail adrese i drugo),
- u slučaju promjene mobilnog uređaja, ponovno instalirati i aktivirati usluge elektroničkog bankarstva na novi uređaj
- u slučaju gubitka, krađe mobilnog uređaja/osobnog računala o istom odmah obavijestiti Banku kako bi se spriječilo neovlašteno korištenje usluga elektroničkog bankarstva

Korisnik snosi svu štetu koja nastane zbog neobavješćivanja ili nepravodobnog obavješćivanja Banke kao i zbog nepridržavanja ovih Općih uvjeta.

## **14.2. Odgovornost Banke**

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

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

Isključena je odgovornost Banke za neuredno korištenje usluga elektroničkog bankarstva od strane Korisnika te neizvršenje naloga u sustavu platnog prometa, kada ga nije moguće izvršiti točno i na vrijeme uslijed pogreške Korisnika usluge ili u slučajevima kada nastupe objektivne smetnje u dostupnosti pružanja usluga elektroničkog bankarstva.

Smetnje u korištenju usluga elektroničkog bankarstva 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 usluge 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.

Banka ne preuzima odgovornost u slučaju gubitka ili uništenja podataka ili opreme Korisnika usluge kao i za štetu nastalu uslijed ne dostave obavijesti od strane Korisnika usluge o promjenama osobnih ili drugih podataka neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje usluga elektroničkog bankarstva (promjena broja mobilnog telefona za dostavu SMS poruka, e-mail adrese i drugo).

## **15. PRESTANAK UGOVORA**

Ugovor o korištenju pojedine usluge elektroničkog bankarstva otkazuje se pisanim putem.

Usluge elektroničkog bankarstva može otkazati Korisnik ili Korisnik usluge, a otkaz se predaje neposredno u poslovnoj mreži Banke 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.

Banka može jednostrano otkazati Ugovor pisanim putem s otkaznim rokom od dva mjeseca. Banka može otkazati Ugovor i bez otkaznog roka u slučajevima kada Korisnik usluge krši odredbe Općih uvjeta, ugovornih i zakonskih odredbi. Banka može jednostrano otkazati Ugovor uz prethodnu obavijest Korisniku u slučaju da Korisnik jedan mjesec nema raspoloživih sredstava za naplatu naknade iz točke 11.

U navedenim slučajevima Ugovor prestaje danom otposljanja otkaznog pisma na posljednju poznatu adresu Korisnika, preporučenom pošiljkom.

## **16. DOSTUPNOST OPĆIH UVJETA I ODLUKE O NAKNADAMA**

Ovi Opći uvjeti kao i Odluka o naknadama Banke dostupni su Korisniku u poslovnoj mreži, putem e-Kaba servisa i na internetskoj stranici [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te će Banka, na zahtjev Korisnika, učiniti dostupnim presliku istih (na snazi i prethodno važećih) i to u roku od petnaest (15) dana od upućenog zahtjeva, bez naknade.

## **17. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPORA, SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO**

U svim sporovima između Banke i Korisnika, koji nastanu u primjeni odredbi Zakona o platnom prometu može se staviti prijedlog za izvansudsko rješavanje spora Centru za 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.

## **18. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 01.05.2015. godine. Datumom početka primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja e-Kaba servisa za građane od 30. travnja 2014. godine broj: OU-2014/2/15 i Opći uvjeti korištenja servisa info usluga za građane od 10. rujna 2014. godine broj: OU-2014/35/18. Na ugovorne odnose sklopljene do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta.

**Karlovac, 25. veljače 2015.**

**PREDSJEDNIK UPRAVE**

**Ivan Vrljić**