

### 1. OPĆE ODREDBE

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

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s 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 te važećim zakonskim propisima,

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 i na internetskim stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te putem drugih distribucijskih kanala.

Banka, odnosno sve osobe koje sudjeluju u pružanju usluga on-line 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 važećim propisima o zaštiti osobnih podataka i „POLITIKOM BANKE O ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA“ (u nastavku teksta: POLITIKA). Informacije o pravima i obvezama Banke i Korisnika, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka Korisnika te svrhe i pravne osnove obrade tih podataka, kao i informacije o posljedicama uskrate davanja osobnih podataka, nalaze se u dokumentu „INFORMACIJA O POSTUPANJU KARLOVAČKE BANKE d.d. S OSOBNIM PODACIMA“ (u nastavku teksta: INFORMACIJA). POLITIKA i INFORMACIJA dostupne su svim korisnicima u poslovnoj mreži i na internetskim stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) te putem drugih distribucijskih kanala.

Odredbe o zaštiti osobnih podataka odnose se i primjenjuju i na Korisnika usluge te na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka prikuplja i obrađuje vezano uz sklapanje ili izvršenje Okvirnog ugovora.

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 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:

**Autentifikacija/identifikacija** - postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika usluge, valjanosti pristupa i korištenja određenoga platnog instrumenta, uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika koji prema dodijeljenim ovlaštenjima koristi platne usluge što je evidentirano u sustavu Banke i jednoznačno povezano s Korisnikom usluge.

**Autorizacija** – označava postupak kojim identificirani Korisnik usluge putem online bankarstva daje suglasnost za izvršenje jedne ili niza platnih ili drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija ili kojim ugovara jednu ili više bankarskih i nebankarskih usluga ili potvrđuje prihvata dokumenata

**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 će prihvatiti i druge metode biometrijske autentifikacije utemeljene na tehnologiji uređaja na kojem se nalaze sredstva za autentifikaciju i autorizaciju.

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.

**Biometrijska autentifikacija** – metoda autentifikacije/identifikacije Korisnika usluge utemeljena na biometrijskom svojstvu Korisnika usluge pohranjenom u uređaju na kojem se nalazi sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Korisniku usluge (npr. m-token ili drugo sredstvo koje Banka stavi Korisniku usluge na raspolaganje) te koja se koristi u kombinaciji sa sredstvom za autentifikaciju i autorizaciju. Najčešće korištene metode biometrijske autentifikacije su:

- metoda autentifikacije otiskom prsta kojeg je Korisnik usluge pohranio u uređaju koji Korisnik usluge koristi kao sredstvo za autentifikaciju/identifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije
- metoda autentifikacije prepoznavanjem lica čija su svojstva pohranjena u uređaju koji Korisnik usluge koristi kao sredstvo za autentifikaciju/identifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije

**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

**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, odnosno vjerodostojnost ugovorne i druge dokumentacije prilikom obrade i ugovaranja on-line kredita te oročenog depozita.

**e-Kaba servis** – informatička usluga Banke koja Korisnicima omogućuje obavljanje transakcija, ugovaranje on-line kredita, ugovaranje oročenog depozita i komunikaciju između Korisnika usluge i Banke elektroničkim putem

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

**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

**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.

**Kaba mBank servis** – usluga mobilnog bankarstva Banke koja omogućuje obavljanje transakcija, ugovaranje on-line kredita, ugovaranje oročenog depozita te praćenje i upravljanje sredstvima na računima Korisnika usluga putem mobilnog uređaja

**Kaba mToken** – aplikacija instalirana u mobilnom uređaju, a služi za identifikaciju Korisnika, prilikom korištenja e-Kaba servisa za građane, te potvrdu izvršavanja (autorizaciju) platnih transakcija odnosno autorizaciju ugovorne i druge dokumentacije prilikom obrade i ugovaranja on-line kredita i oročenog depozita.

**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 omogući korištenje usluga on-line bankarstva

**mKaba aplikacija** - programsko rješenje koje omogućuje korištenje m-tokena, Kaba mBank servisa te mCard funkcionalnosti koja se koristi za autentifikaciju/identifikaciju Korisnika usluge prilikom provođenja transakcija kupnje na Internet prodajnim mjestima.

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

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja on-line bankarstva

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

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

**Personalizirana sigurnosna vjerodajnica** – personalizirana obilježja koja pružatelj platnih usluga daje Korisniku usluge u svrhu autentifikacije i autorizacije (npr. PIN, zaporka,)

**PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika usluge, koji je poznat isključivo Korisniku usluge, a koristi se za identifikaciju Korisnika usluge pri korištenju sredstava za autentifikaciju i autorizaciju (npr. m-Token)

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

**Pouzdana autentifikacija Korisnika usluge** – provjera identiteta Korisnika usluge ili valjanosti određenog platnog instrumenta koji se temelji na upotrebi dva elementa koji ulaze u kategoriju znanja i vlasništva; nešto što je poznato samo Korisniku (npr. PIN); nešto što posjeduje samo Korisnik (npr. mToken). Odabrani elementi moraju biti međusobno neovisni u smislu da narušavanje jednog elementa ne umanjuje pouzdanost drugog elementa.

**Pristupnica** – obrazac putem kojeg Korisnik podnosi zahtjev, a Banka odobrava korištenje pojedine usluge on-line 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

**Pružatelj usluge informiranja o računu** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o računu (Account Information Service Provider - AISP)

**Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja (Payment Initiation Service Provider - PISP)

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

**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

**SMS OTP (one time passcode)** – je jednokratna zaporka koju Banka šalje na mobitel Korisnika usluge i koja vrijedi jednokratno, bilo kod prijave na sustav e-Kaba servisa ili kod autorizacije naloga odnosno autorizacije ugovorne i druge dokumentacije prilikom obrade i ugovaranja on-line kredita i oročenog depozita.

**Sredstva za autentifikaciju i autorizaciju** – tehničko i/ili aplikativno rješenje koje omogućava identifikaciju Korisnika usluga prilikom korištenja pojedinih usluga on-line bankarstva kao i autorizaciju naloga za plaćanje, autorizaciju ugovorne i druge dokumentacije prilikom obrade i ugovaranja on-line kredita, oročenog depozita te drugih vrsta financijskih i nefinancijskih transakcija koje je zadao Korisnik usluga (digitalni certifikat, Kaba mToken, mCard i dr.).

**Instant kreditni transfer** – je platna usluga koja je dostupna 24 sata dnevno, 7 dana u tjednu i 365 dana u godini (24/7/365) u skladu s Pravilima SCTInst platne sheme.

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

**TIME STAMP** - označava početak izvršenja instant transakcije, a nakon provedene kontrole ispravnosti zaprimljenog naloga za izvršenje instant kreditnog transfera. Od tog trenutka počinje teći ciljano vrijeme od 10 sekundi za izvršenje platne transakcije instant kreditnog transfera.

**Usluga provjere primatelja plaćanja (VOP)** - usluga provjere primatelja plaćanja koju pruža Banka, kao pružatelj platnih usluga, nakon što platitelj Banci predoči relevantne informacije o primatelju plaćanja (ime i prezime/naziv te IBAN računa na koji se provodi plaćanje), a prije autorizacije nacionalnog i/ili prekograničnog kreditnog transfera/instant kreditnog transfera u valuti EUR.

**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)

**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.

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

**Usluga informiranja o računu** - online elektronička usluga kojom se pružaju konsolidirane informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima kod drugog pružatelja platnih usluga ili kod više pružatelja platnih usluga

**Usluga iniciranja plaćanja** - usluga zadavanja naloga za plaćanje na zahtjev korisnika platnih usluga s njegova računa koji vodi drugi pružatelj platnih usluga

**Usluga on-line 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], te bankarstvo putem mobilnog uređaja [Kaba mBank servis] te bankarstvo inicirano putem PSD2 servisa.

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

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

**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 on-line 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 ON-LINE 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 on-line bankarstva dužni su se pridržavati odredbi zakona i akata Banke koji uređuju njihovo korištenje.

## 6. USLUGE ON-LINE 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 nacionalnoj i stranoj valuti,
- kupoprodaju deviza,
- uvid u tečajnu listu Banke
- primanje izvotka o stanju i prometu po računima
- ugovaranje on-line kredita
- ugovaranje oročenog depozita

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. [ Kaba mBank servis]**

Servis Kaba mBank omogućuje Korisniku usluge:

- uvid u stanje svih računa,
- provođenje i pregled platnih transakcija u nacionalnoj i stranoj valuti,
- kupoprodaju deviza,
- uvid u tečajnu listu Banke
- uvid u prometu po računima
- ugovaranje on-line kredita
- ugovaranje oročenog depozita

### **7. 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.

### **8. KORIŠTENJE USLUGA ON-LINE BANKARSTVA**

#### **8.1. KORIŠTENJE [e-Kaba servisa]**

Za korištenje ove usluge on-line 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 uz dodatnu identifikaciju i autorizaciju putem SMS OTP jednokratne zaporke.
- pristup e-kaba servisu korištenjem Kaba mToken/mKaba aplikacije prilikom čega se Korisnik usluge autentificira jednokratnom lozinkom koju generira mToken nakon unosa ispravnog PIN-a. Iznimno od navedenog, Korisnik usluge može koristiti mToken bez unosa PIN-a tako da se pouzdano autentificira nekom od metoda biometrijske autentifikacije, na način i pod uvjetima definiranim ovim Općim uvjetima poslovanja.

Korisnik usluge može istovremeno ugovoriti korištenje oba načina pristupa e-kaba servisu.

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.

### **8.1.1. Pristup [e-Kaba servisu] korištenjem digitalnog certifikata uz dodatnu identifikaciju i autorizaciju putem SMS OTP jednokratne zaporke**

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.

Prilikom prijave na e-kaba servis korisnik usluge zaprima putem SMS-a jednokratnu zaporku kojom potvrđuje svoj identitet i bez koje nije moguć ulazak, odnosno korištenje usluge e-kaba servisa.

### **8.1.2. 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 8.1.1., treba izvršiti i aktivaciju usluge putem mobilnog uređaja opisane u točki 8.1.3.

### **8.1.3. 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-znamenasti 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.

## **8.2. 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.

Korisnik usluge koji je ugovorio Kaba mBank servis prilikom pristupa istom servisu autentificira se na jedan od sljedećih načina:

- Unosom odabranog PIN-a u za to predviđeno polje u mKaba aplikaciji
- Jednom od metoda biometrijske autentifikacije na način i pod uvjetima definiranim ovim Općim uvjetima poslovanja.

## **8.3. KORIŠTENJE USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA I USLUGE INFORMIRANJA O RAČUNU**

Korisnik usluge koji je ugovorio korištenje e-Kaba i/ili Kaba mBank servisa može:

- posredstvom bilo kojeg pružatelja usluge informiranja o računu (AISP) koji je registriran i ovlašten za obavljanje predmetne djelatnosti primati informacije o stanju i prometima po jednom ili više računa otvorenih u Banci
- posredstvom bilo kojeg pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PISP) koji je registriran i ovlašten za obavljanje predmetne djelatnosti inicirati naloge za plaćanje na teret jednog ili više računa otvorenih u Banci

Korištenje usluga PISP-a i/ili AISP-a Korisnik usluge zasebno ugovara sa navedenim pružateljima platnih usluga.

## 8.4. AUTENTIFIKACIJA/IDENTIFIKACIJA KORISNIKA USLUGE

Biometrijska autentifikacija se temelji na tehnologiji uređaja kojeg Korisnik usluge koristi za pristup on-line bankarstvu. Pojedini uređaji ne podržavaju biometrijsku autentifikaciju ili pojedine metode biometrijske autentifikacije.

Banka nema kontrolu nad podacima koje je Korisnik usluge u svrhu biometrijske autentifikacije pohranio u uređaj koji koristi za pristup on-line bankarstvu.

Korisnik usluge se obvezuje da će u uređaj na kojem se nalaze sredstva za autentifikaciju i autorizaciju pohraniti isključivo vlastite biometrijske karakteristike (npr. karakteristike svojeg lica, otisak svojeg prsta i dr.).

Ukoliko se na uređaju, na kojem se nalaze sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, a na kojem je aktivirana neka od metoda biometrijske autentifikacije, prilikom pristupa Korisnika usluge ili bilo koje druge osobe on-line bankarstvu, pozitivno potvrde biometrijske karakteristike pohranjene na navedenom uređaju, smatra se da je izvršena autentifikacija Korisnika usluge.

Uvjet za korištenje biometrijske autentifikacije/identifikacije je da biometrijske karakteristike (fizička obilježja koja čine otisak prsta, prepoznavanje lica i dr.) budu pohranjene u uređaju na kojem se nalaze sredstva za autentifikaciju i autorizaciju koja Korisnik usluge/funkcionalnosti koristi za pristup on-line bankarstvu/mCard funkcionalnosti i da je Korisnik usluge/funkcionalnosti dao privolu Banci da može koristiti biometrijske karakteristike u svrhu njegove autentifikacije/autorizacije kod korištenja Kaba mBank servisa / e-Kaba servisa / mCard funkcionalnosti.

S prethodno navedenim biometrijskim podacima Banka postupa u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka koja je objavljenja na Internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

Ova privola koju je Korisnik usluge/funkcionalnosti dao u svrhu njegove autentifikacije/autorizacije kod korištenja Kaba mBank servisa / e-Kaba servisa / mCard funkcionalnosti ne utječe na mogućnost korištenja drugih autentifikacijskih/autorizacijskih metoda za pristup i korištenje usluga.

Korisnik usluge/funkcionalnosti ima pravo i mogućnost u svakom trenutku povući privolu, s time da povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade odnosno na autentifikacije/autorizacije prije njezina povlačenja.

Korištenje biometrijske autentifikacije je dobrovoljno te ne isključuje niti ograničava mogućnost pouzdane autentifikacije Korisnika usluge PIN-om kojeg je odabrao za pristup on-line bankarstvu.

Banka može ograničiti ili onemogućiti korištenje pojedine usluge on-line bankarstva u slučaju biometrijske autentifikacije Korisnika usluge te uvjetovati njihovo korištenje pouzdanom autentifikacijom Korisnika usluge PIN-om kojeg je odabrao za pristup on-line bankarstvu.

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik usluge potvrđuje da je upoznat i suglasan s time da Banka ne pruža mogućnost promjene biometrijskih podataka, već da koristi biometrijske podatke koje omogućava uređaj na kojem se nalaze sredstva za autentifikaciju i autorizaciju.

Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije, niti za rezultat takve biometrijske autentifikacije, neovisno o tome da li biometrijske karakteristike pomoću kojih se Korisnik usluge identificira prilikom pristupa on-line bankarstvu odgovaraju ili ne odgovaraju biometrijskim karakteristikama koje je Korisnik

prethodno pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi kao sredstvo za autentifikaciju/identifikaciju za pristup on-line bankarstvu.

Korisnik usluge može onemogućiti biometrijsku autentifikaciju tako da na uređaju na kojem se nalaze sredstva za autentifikaciju i autorizaciju promjeni odabrane metode autentifikacije i/ili autorizacije koje omogućavaju biometrijsku autentifikaciju/autorizaciju.

### 9. KORIŠTENJE INFO USLUGE

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.

### 10. INFORMACIJE O USLUGAMA ON-LINE BANKARSTVA I INFO USLUZI

Sve dodatne informacije i pomoć u vezi usluga on-line bankarstva i info usluge Korisnik usluga može dobiti putem besplatnog info telefona 0800 417 336 ili upitom na e-mail adresu [e-kaba@kaba.hr](mailto:e-kaba@kaba.hr).

### 11. 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

#### 11.1. 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 obvezan unijeti najmanje sljedeće podatke, a sve sukladno Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima građana:

- ime i prezime/naziv
- adresu primatelja
- broj računa/IBAN primatelja plaćanja,
- iznos i opis plaćanja
- datum izvršenja

Devizni nalozi uz navedene elemente moraju sadržavati i:

- vrstu valute
- SWIFT/BIC adresu banke primatelja za međunarodne transakcije
- troškovnu opciju

Banka izvršava platne naloge s opcijom troška SHA (share) – podijeljeni troškovi ili OUR – sve troškove plaća Korisnik, sukladno Odluci o naknadama. U nacionalnom platnom prometu isključivo se koristi opcija SHA. Banka ne omogućuje izvršavanje naloga troškovnom opcijom BEN. Sukladno važećem zakonskom okviru te troškovnim opcijama u provođenju naloga za određenu valutu za koje u izvršenju sudjeluju treće banke, Banka može donijeti odluku o isključenju korištenja određene opcije. Opciju OUR nije moguće koristiti i u slučajevima kad je važećim zakonskim i/ili podzakonskim propisima Europske unije (koji se neposredno primjenjuju) i/ili aktima Banke propisano isključivo korištenje opcije SHA.

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.

Nalog za plaćanje koji je zaprimila od pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) Banka će tretirati kao nalog za plaćanje koje zadao odnosno inicirao Korisnik usluge, pod uvjetom da je prije izvršenja predmetnog naloga za plaćanje Korisnik usluge proveo autorizaciju istog.

Prije same autorizacije naloga za plaćanje Banka provodi i pouzdanu autentifikaciju Korisnika usluge koji putem mrežnih stranica pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) zadaje i podnosi na izvršenje nalog za plaćanje koji se treba izvršiti po transakcijskom računu otvorenom u Banci, nakon što se navedeni Korisnik usluge s mrežnih stranica pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja (PISP-a) preusmjeri na mrežne stranice Banke.

Pouzdanu autentifikaciju Korisnika usluge Banka obavlja na način i pod uvjetima koji su detaljnije opisani u Uputama za korištenje online bankarstva.

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 Terminalnom planu, pod uvjetom da su na računu Korisnika osigurana novčana sredstva te da je nalog uredno popunjen. Korisnik na računu za plaćanje mora osigurati i

sredstva za naplatu naknade za provođenje naloga sukladno Odluci o naknadama, u suprotnom nalog za plaćanje se neće izvršiti.

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 blokirana, 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 Termiskim 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.

### **11.1.1. Usluga provjere primatelja plaćanja (VOP usluga)**

Banka platitelju koji podnese nalog za izvršenje nacionalnog i/ili prekograničnog kreditnog/instant kreditnog transfera u valuti EUR pruža uslugu provjere primatelja plaćanja.

Usluga provjere primatelja plaćanja obuhvaća provjeru podudaranja IBAN-a s imenom i prezimenom/nazivom primatelja plaćanja i to na temelju podataka o imenu i prezimenu/nazivu te IBAN-u iz Naloga za plaćanje.

Informacije o potpunom podudaranju, nepodudaranju, djelomičnom podudaranju ili nemogućnosti provjere podudarnosti iz prethodnog stavka pružaju se platitelju prije autorizacije naloga.

Ako se ime i prezime/naziv primatelja plaćanja i IBAN koji je na Nalogu za plaćanje naveo platitelj djelomično podudaraju, Banka će platitelju pružiti informaciju o imenu i prezimenu/nazivu primatelja plaćanja povezanim s IBAN-om koji je na Nalogu za plaćanje naveo platitelj.

U slučaju da platitelj autorizira nacionalni i/ili prekogranični kreditni transfer/instant kreditni transfer u valuti EUR za koji ga je Banka obavijestila o nepodudaranju, autorizacija takvog kreditnog transfera/instant kreditnog transfera može dovesti do prijenosa novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na primatelja plaćanja kako je navedeno na Nalogu za plaćanje. U tom slučaju Banka neće biti odgovorna za uplatu sredstava pogrešnom primatelju plaćanja te platitelj ne ostvaruje pravo na povrat sredstava.

Uslugu provjere primatelja plaćanja u odnosu na primatelje plaćanja nepotrošače čiji je IBAN evidentiran u Jedinstvenom registru računa Banka će pružati na način da će se, nakon što se unese IBAN u kreditni transfer u valuti EUR, naziv tog primatelja plaćanja automatski preuzeti iz Jedinstvenog registra računa u navedeni Nalog za plaćanje. U tom slučaju platitelj neće dobiti informaciju o podudaranju, nepodudaranju ili djelomičnom podudaranju.

Banka će platitelju koji inicira nalog za instant kreditni transfer/nacionalni kreditni transfer u valuti EUR u korist svojeg računa koji se vodi u Banci, računa po kojem je opunomoćenik, zakonski zastupnik, skrbnik, pružiti uslugu provjere primatelja plaćanja na način da će se, nakon što se unese IBAN u kreditni transfer u valuti EUR, ime i prezime tog primatelja

plaćanja automatski unijeti u navedeni Nalog za plaćanje. U tom slučaju platitelj neće dobiti informaciju o podudaranju, nepodudaranju ili djelomičnom podudaranju.

VoP usluga nije dostupna za međunarodne kreditne transfere u svim valutama i za nacionalne i prekogranične kreditne transfere u valuti različitoj od EUR.

### **11.2. 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 (autorizaciju) za izvršenje naloga putem e-Kaba servisa Korisnik usluge daje digitalnim potpisom naloga i SMS OTP jednokratnom zaporkom ili zaporkom generiranom Kaba mToken-om.

Suglasnost (autorizaciju) za izvršenje naloga putem Kaba mBank Korisnik usluge daje unosom PIN-a ili korištenjem biometrijske autentifikacije (ukoliko je Korisnik usluge aktivirao tu opciju).

Suglasnost (autorizaciju) za izvršenje naloga iniciranog preko pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja Korisnik usluge daje na isti način kao i za naloge inicirane putem e-Kaba i/ili Kaba mBank servisa.

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.

U slučaju da je Korisnik usluge u svojem uređaju na kojem se nalaze sredstva za autentifikaciju i autorizaciju aktivirao korištenje biometrijske autentifikacije, Korisnik usluge mora osigurati da su u svakom trenutku u istom uređaju pohranjeni isključivo biometrijski podaci Korisnika usluge jer će se svaka prijava putem bilo koje metode biometrijske autentifikacije smatrati provedenom od strane Korisnika usluge kao i svi eventualno provedeni nalozi nakon takve prijave te Korisnik usluge prihvaća potpunu odgovornost za sve tako nastale obveze.

### **11.3. 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 eurima, nacionalnu transakciju u stranoj valuti te prekograničnu i međunarodnu transakciju u eurima i stranoj valuti ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog sadrži sve obvezne elemente
- osigurano je pokriće za izvršenje cjelokupnog naloga
- osigurana su sredstva za naplatu naknade
- suglasnost za izvršenje dana je na ugovoreni način i u skladu s Terminskim planom
- 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.

Banka će sa zaprimljenim nalogima zadanim putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja postupati na isti način kao i s nalogima zadanim izravno od strane Korisnika usluge putem on-line kanala, i to u pogledu roka izvršenja, vremenskog rasporeda, prioriteta ili naknada osim u slučaju objektivno opravdanih razloga.

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

Provođenje naloga za plaćanje putem online bankarstva ograničeno je primjenom dnevnog limita za provođenje transakcija.

Podaci o visini dnevnog limita dostupni su Korisniku na eKaba i mBank servisu te na web stranici Banke.

Dnevni limit za provođenje platnih transakcija (sigurnosni limit) se primjenjuje na sva plaćanja i prijenose u korist računa drugih fizičkih ili pravnih osoba zadane putem online bankarstva, u zemlji i inozemstvu. Korisnik usluge dnevni limit može dosegnuti iniciranjem jednog naloga za plaćanje u visini određenog dnevnog limita ili iniciranjem više naloga za plaćanje koji u zbroju dosežu iznos dnevnog limita. Banka koristi srednji tečaj Hrvatske narodne banke za preračunavanje iznosa deviznih naloga koji ulaze u dnevni limit.

Dnevni limit za plaćanje postavljen je na datum autorizacije naloga, neovisno o datumu izvršenja naloga. Ukoliko Korisnik usluge na određeni datum želi autorizirati jedan ili više naloga koji premašuju iznos dnevnog limita, Korisniku usluge će biti onemogućena autorizacija naloga koji premašuju iznos dnevnog limita.

Banka je ovlaštena bez prethodne najave i obrazloženja, u odnosu na sve ili pojedine kanale plaćanja (eKaba/mBank servis) opozvati ili mijenjati visinu dozvoljenih limita za izvršenje kreditnih transfera, čime će se odnosni kanal plaćanja moći koristiti u odnosnu svrhu samo do visine tako određenog limita.

Banka može omogućiti Korisniku da promjeni iznos dnevnog limita kojeg je odredila Banka, u kojem slučaju će se na razini računa Korisnika primjenjivati limit kojeg je on odredio.

Korisnik može podnijeti zahtjev za smanjenjem dnevnog limita u poslovnici Banke ili putem online bankarstva dok zahtjev za povećanjem limita Korisnik može podnijeti u poslovnoj mreži Banke ili putem Odjela podrške korisnicima.

Dnevni limit određen na zahtjev Korisnika primjenjuje se od datuma kojeg odredi Korisnik te vrijedi do ponovne izmjene dnevnog limita.

Za naloge zadane iniciranjem plaćanja putem PISP-a za koje nije definiran i popunjen datum plaćanja Banka će omogućiti davanje suglasnosti (autorizacije) u vremenu od 5 (pet) kalendarskih dana. Navedeni rok počinje teći danom zaprimanja naloga, pri čemu se dan zaprimanja naloga uključuje u računanje ovog roka. Istek ovog roka nastupa vremenom važećeg Terminskog plana za izvršenje pripadajuće vrste transakcije. U okviru tog vremena, nakon davanja valjane suglasnosti, nalogu će se pridružiti datum izvršenja. U tom slučaju datumom izvršenja će se smatrati datum kada je dana suglasnost.

U slučaju da nalog ne bude autoriziran u okviru prethodno navedenog roka, Banka će nalog odbiti i obavijestiti Korisnika na način kako je definirano pod točkom 11.4.

### 11.3.1. 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.

### 11.3.2. 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.

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 e-Kaba i Kaba mBank servisa ili dostavom e-mail poruke na adresu Korisnika.

### 11.3.3. Izvršenje instant kreditnih transfera

Instant kreditni transfer moguće je zadati isključivo u valuti EUR.

Nalog za izvršenje Instant kreditnog transfera moguće zadati s datumom izvršenja određenim unaprijed.

Banka izvršava instant kreditne transfere ukoliko su zadovoljeni slijedeći uvjeti:

- da je banka primatelja plaćanja sudionik platne sheme za izvršenje instant kreditnih transfera
- da je maksimalan iznos transakcije u skladu sa limitom koji je Korisnik sam postavio ili limitom Banke
- da se odnosi isključivo na nacionalne i prekogranične transakcije u eurima
- da platitelj račun nije blokiran
- da je raspoloživ saldo na računu dovoljan za izvršenje kreditnog transfera i naplatu naknade
- da nalog sadrži potpune i ispravne elemente
- da od strane Banke nije ukinuta mogućnost plaćanja putem instant kreditnih transfera
- da ne postoji zakonska prepreka za izvršenje instant kreditnog transfera

Kada Banka, unutar roka izvršenja od 10 sekundi, zaprimi potvrdu od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja o završetku izvršenja instant kreditnog transfera, Banka će platitelju pružiti informaciju jesu li sredstva stavljena na raspolaganje na računu primatelja plaćanja. Ukoliko Banka, unutar navedenog roka, od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja zaprimi potvrdu da transakcija nije izvršena, Banka će vratiti sredstva na račun

platitelja. Banka, u ovom slučaju, zadržava pravo naplatiti naknadu za izvršenje instant kreditnog transfera.

Ukoliko Banka ne zaprimi potvrdu pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja o završetku izvršenja transakcije, unutar 10 sekundi nakon slanja na izvršenje instant kreditnog transfera, Banka će odmah vratiti račun Korisnika u stanje u kojem je bio dok nije zadan nalog za izvršenje instant kreditnog transfera. Banka u ovom slučaju neće naplatiti naknadu za izvršenje instant kreditnog transfera.

Ukoliko Banka za isti instant kreditni transfer naknadno zaprimi potvrdu da je platna transakcija izvršena Banka može, bez prethodne suglasnosti, teretiti račun Korisnika za isti iznos i o tome obavještava Korisnika na ugovoreni način.

Ukoliko Korisnik na računu nema dostatan iznos za terećenje sukladno prethodnom stavku, Banka će provesti nalog na teret računa Banke, o čemu će bez odgode obavijestiti Korisnika i zatražiti ga podmirenje predmetne tražbine u roku od 8 dana od dana primitka obavijesti, a koju će dostavu obavijesti izvršiti pisanim putem, preporučenom pošiljkom. Ukoliko Korisnik ne podmiri tražbinu u predviđenom roku, Banka će pokrenuti odgovarajući postupak radi naplate predmetne tražbine.

Ukoliko Banka za isti instant kreditni transfer naknadno zaprimi potvrdu da platna transakcija nije izvršena Banka obavještava Korisnika o neizvršenju platne transakcije na ugovoreni način.

Korisnik može zatražiti postavljanje maksimalnog limita za izvršenje instant kreditnog transfera pojedinačno po transakciji koji obuhvaća sve kanale plaćanja (putem online bankarstva, u poslovnoj mreži Banke, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja).

Visina limita može se mijenjati i to putem online bankarstva, u poslovnoj mreži Banke ili putem Odjela podrške korisnicima.

Limit za izvršenje instant kreditnog transfera može izmijeniti isključivo Korisnik.

Limit za izvršenje instant kreditnih transfera određen na zahtjev Korisnika primjenjuje se od datuma kojeg odredi Korisnik te vrijedi do ponovne izmjene istog.

Limit za izvršenje instant kreditnih transfera postavljen je na datum autorizacije naloga, neovisno o datumu izvršenja naloga. Ukoliko Korisnik usluge na određeni datum želi autorizirati jedan ili više naloga koji premašuju iznos limita, biti će onemogućena autorizacija naloga koji premašuju iznos limita za izvršenje instant kreditnih transfera.

Ukoliko Korisnik ne odredi maksimalni limit za izvršenje instant kreditnih transfera, Banka kod izvršenja instant kreditnog transfera, putem online bankarstva, primjenjuje sigurnosni limit koji je odredila za izvršenje platnih transakcija putem online bankarstva, u skladu s točkom 11.3.

Ukoliko je limit za izvršenje instant kreditnih transfera veći od sigurnosnog limita Banka će izvršiti transakcije instant kreditnih transfera do visine sigurnosnog limita, u skladu s točkom 11.3.

Korisnik može provesti izmjenu sigurnosnog limita u skladu s točkom 11.3.

Banka ima pravo, ukoliko procijeni da izvršenje instant kreditnih transfera određenog platitelja, predstavlja rizik povezan sa pranjem novca, financiranjem terorizma te mjerama ograničenja, onemogućiti takvom platitelju uslugu instant kreditnih transfera.

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

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje, odnosno Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje putem On-line bankarstva:

- ako Nalog za plaćanje ne sadržava sve elemente potrebne za izvršenje Naloga za plaćanje, odnosno ako su oni nepravilno, nejasno ili nepotpuno navedeni
- ako nisu osigurana novčana sredstva za izvršenje Naloga za plaćanje i naplatu naknade Banke
- ako je račun terećenja blokiran
- ako nisu ispunjeni svi uvjeti za izvršenje instant kreditnog transfera koje propisuje SCTInst shema
- ako su pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili EuroNKSInst platni sustav odbili izvršenje naloga instant kreditnog transfera
- ako autorizacija (suglasnost) za izvršenje Naloga za plaćanje nije dana na ugovoreni način
- ako nisu ispunjeni uvjeti za izvršenje Naloga za plaćanje propisani ovim Općim uvjetima poslovanja
- ako Banka utvrdi mogućnost kršenja odredbi Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
- ako Korisnik na zahtjev Banke i u roku koji odredi Banka ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za uspostavu i nastavak zasnovanog ugovornog odnosa
- na temelju odluke/naloga nadležnih tijela ili ako bi izvršenje naloga bilo protivno zakonskim propisima
- ako je u međuvremenu zatvoren račun platitelja ili primatelja plaćanja
- u slučaju opravdane sumnje Banke temeljem ranije dostupnih podataka o potencijalnim prijevarama i s tim povezanim računima da bi provedbom naloga za plaćanje Korisnik mogao biti oštećen, zbog prijave primatelja plaćanja ili treće osobe koja je platitelju dala instrukciju o broju računa za uplatu.

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.

Ako Banka odbije platnu transakciju iniciranu preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, obavijestiti će o tome Korisnika usluge, također, preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja. Banka će ujedno putem On-line bankarstva Korisniku usluge učiniti dostupnom informaciju o neizvršenom, odnosno odbijenom nalogu.

Banka može zaustaviti provođenje naloga za kojeg osnovano posumnja da ga nije autorizirao Korisnik te će vezano za daljnje postupanje kontaktirati Korisnika putem kontakt podataka navedenih u matičnim podacima Korisnika.

Banka neće izvršiti naloge zadane u najavi ukoliko Korisnik u međuvremenu zatvori transakcijski račun na teret kojeg su nalozi zadani.

### **11.5. 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.

Naloge 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.

Ako je platna transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Korisnik usluge ne može u Banci opozvati nalog za plaćanje nakon što je svoju suglasnost za iniciranje platne transakcije dao pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

Nalog za izvršenje instant kreditnog transfera nije moguće opozvati nakon što je platitelj isti autorizirao, odnosno dao suglasnost za izvršenje platne transakcije.

Zahtjev za opoziv naloga Korisnik usluge podnosi neposredno pružatelju usluge iniciranja plaćanja.

## **12. OGRANIČENJA KORIŠTENJA USLUGA ON-LINE BANKARSTVA**

### **12.1. 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 prijevare
- u slučaju da je prilikom korištenja m-tokena ili prilikom pristupa mKaba aplikaciji, odnosno prilikom provođenja pouzdane identifikacije Korisnika koji je s mrežnih stranica AISP-a ili PISP-a preusmjeren na mrežne stranice Banke, pripadajuća personalizirana sigurnosna vjerodajnica uzastopno pogrešno unesena
- u slučaju značajnog povećanja rizika poslovanja Korisnika usluge i procjene da neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja troškova korištenja servisa
- nepridržavanja ugovorenih odredbi, ovih općih uvjeta poslovanja te ostalih akata na koje se pozivaju ovi opći uvjeti ili su njihov sastavni dio
- u slučaju značajnog povećanja rizika poslovanja Korisnika i procjene da neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja troškova usluga online bankarstva
- nedostavljanja Banci dokumentacije vezane uz izvršenje regulatornih obveza
- u slučaju postupanja protivno prisilnim propisima
- u slučaju kada to nalažu zakonske odredbe

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

Banka će onemogućiti pristup određenom servisu online bankarstva u slučaju sumnje u mogućnost zlouporabe servisa ili situacije koje su izvan kontrole Banke i koje Banka ne može spriječiti niti na njih utjecati, u kojima je prema savjesnoj procjeni Banke ugrožena sigurnost personaliziranih sigurnosnih obilježja i/ili informacijska sigurnost Korisnika u tolikoj mjeri da jedino privremena blokada pristupa pojedinom servisu predstavlja mjeru kojom se može spriječiti nastanak štete za Korisnika.

O razlozima blokade pristupa određenom servisu Banka će obavijestiti Korisnika, osim kad je takva obavijest u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima i zakonom.

Prestankom postojanja prethodno navedenih razloga, Banke će omogućiti ponovno korištenje usluge online bankarstva.

Banka može blokirati i platni instrument, a o razlozima blokade će obavijestiti Korisnika, osim kada je takva obavijest u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili zakonom.

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:

**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].

### 13. 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 prijevare ili
- u slučaju značajnog povećanja rizika poslovanja Korisnika usluge i procjene da neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja troškova INFO USLUGE

### 14. NAKNADE ON-LINE BANKARSTVA

Banka obračunava Korisniku usluga naknadu za pristup i/ili korištenje usluga on-line 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, 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 on-line bankarstva te ujedno daje suglasnost Banci za terećenje njegova računa za iznos obračunatih naknada.

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

Smatra se da je Korisnik suglasan s izmjenama naknada ukoliko ako do početka primjene istih pisanim putem ne obavijesti Banku da nije suglasan s izmjenama. Zaprimanjem pisane

obavijesti Korisnika o neprihvatanju izmjene naknada smatra se da je Korisnik otkazao Ugovor o korištenju servisa online bankarstva.

### 15. 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.

Informacije i izvješća o provedenim transakcijama koje su inicirane preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Banka stavlja Korisniku usluge na raspolaganje u vidu pojedinačne potvrde o izvršenom nalogu, uvidom 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 on-line 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 on-line bankarstva izvješćuje o svim izmjenama i novostima te posebnim ponudama u poslovanju.

### 16. PRIGOVORI I ODGOVORNOST BANKE

Prigovori se mogu podnijeti Banci sukladno **Informaciji o načinu podnošenja prigovora** koja je javno objavljena u poslovnoj mreži i na web stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr)

Korisnik mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost transakcije, a eventualne prigovore može podnijeti Banci isključivo pisanim putem, najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja/odobrenja računa ako smatra da se radi o neautoriziranoj platnoj transakciji. Banka ne odgovara za potencijalne štetne posljedice uzrokovane propuštanjem roka za podnošenje prigovora.

U slučaju opravdanosti prigovora, Banka će postupiti na jedan od slijedećih 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 i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, Korisnik može:

- uputiti Banci prigovor, sukladno prethodno navedenom, koja na isti treba odgovoriti u roku 10 (deset) dana od dana njegova zaprimanja. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će korisnik primiti konačan odgovor, koji rok ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci, koja može uputiti Korisnika na mogućnost provođenja postupka alternativnog rješavanja potrošačkog spora pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

U slučaju spora između Korisnika i Banke koji nastane u primjeni odredbi Zakona o platnom prometu koje se odnose na obvezu informiranja ili na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, može se podnijeti prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je Korisnika pokrenuo pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Korisnik koji smatra da se Banka ne pridržava odredbi Uredbe (EZ) br. 924/2009, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) br. 2015/751 može uputiti prigovor Banci na koji će Banka odgovoriti u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja.

Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor u navedenom roku iz razloga koji su izvan kontrole Banke, dužna je korisniku u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će korisnik primiti konačan odgovor koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora.

Korisnik može podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci pritužbu ako smatra da se Banka ne pridržava odredbi naprijed navedenih uredbi ili članka 5. Zakona o provedbi Uredbi EU iz područja platnog prometa.

U slučaju spora između Korisnika i Banke koji se odnosi na prava i obveze iz naprijed navedenih uredbi i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, može se podnijeti prijedlog za mirenje alternativno rješavanje potrošačkog spora pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Banka je dužna sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je Korisnik pokrenuo pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

U slučaju da se utvrdi da je platna transakcija neautorizirana Banka je dužna platitelju vratiti iznos neautorizirane platne transakcije, odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji, odnosno dovesti terećeni račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirana platna transakcija nije bila izvršena. Banka je dužna platitelju vratiti i sve naknade naplaćene u vezi s izvršenom neautoriziranom platnom transakcijom uključujući i pripadajuće kamate. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije platitelj ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu. Banka nije dužna postupiti po naprijed navedenom ako ima opravdan razlog za sumnju u prijevaru i ako je o navedenom razlogu obavijestila Hrvatsku narodnu banku u pisanom obliku.

Prigovore koji se odnose na usluge koje pružaju AISP i/ili PISP, a koji proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika usluga i tih pružatelja platnih usluga Korisnik usluge upućuje isključivo njima, pod uvjetima i na načine koje su međusobno ugovorili.

Ako je riječ o prigovorima vezanim uz autorizaciju i izvršenje platnih transakcija iniciranih putem PISP-a, isti se upućuju Banci na isti način kao i kad je riječ o prigovorima vezanim za platne transakcije inicirane korištenjem on-line kanala Banke.

## **17. ODGOVORNOSTI**

### **17.1. Odgovornost Korisnika usluge**

Pri korištenju usluga on-line 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 autentifikaciju i autorizaciju te ih štititi tako da se spriječi njihovo 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 on-line bankarstva
- bez odlaganja izvijestiti Banku o možebitnoj neovlaštenoj uporabi ili sumnji na neovlaštenu uporabu usluga on-line bankarstva
- obavijestiti Banku o prestanku i/ili promjeni punomoći,
- unositi točne podatke i spriječiti zlouporabu korištenja usluga on-line bankarstva u vlastitom okruženju,
- odmah obavijestiti Banku o promjenama osobnih informacija neophodnih za ispravno i sigurno funkcioniranje usluga on-line bankarstva (promjena broja mobilnog telefona za dostavu SMS poruka, e-mail adrese i drugo),
- u slučaju promjene mobilnog uređaja, ponovno instalirati i aktivirati usluge on-line bankarstva na novi uređaj
- u slučaju gubitka, krađe mobilnog uređaja/osobnog računala o istom odmah obavijestiti Banku kako bi se spriječilo neovlašteno korištenje usluga on-line bankarstva
- prije davanja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica u svrhu pouzdane autentifikacije Korisnika usluge koju Banka provodi za upite od strane AISP-a odnosno PISP-a, provjeriti u adresnom polju u internetskom pregledniku nalazi li se na internetskim stranicama Banke, a u slučaju da se ne nalazi na internetskim stranicama Banke, bez odgađanja prestati s korištenjem usluge i o tome obavijestiti Banku
- pristupati e-Kaba servisu isključivo izravno s internetske stranice Banke ([www.kaba.hr](http://www.kaba.hr)), a ne putem linkova iz drugih internetskih stranica ili e-mail poruka
- personalizirane sigurnosne vjerodajnice ne prosljeđivati elektroničkom poštom te ne otvarati, prosljeđivati i odgovarati na poruke elektroničke pošte koje stvaraju privid da potječu od Banke.
- pridržavati se svih sigurnosnih mjera zaštite i korištenja računala, odnosno mobilnog uređaja kojim se koristi za pristup Online bankarstvu, a koji ima instalirane i ažurirane (u skladu sa svim posljednjim dostupnim nadogradnjama proizvođača) operativni sustav, internetski preglednik, antivirusnu zaštitu i vatrozid.

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

### 17.2. Odgovornost Banke

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

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

Isključena je odgovornost Banke za neuredno korištenje usluga on-line 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 on-line bankarstva.

Smetnje u korištenju usluga on-line 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 on-line bankarstva (promjena broja mobilnog telefona za dostavu SMS poruka, e-mail adrese i drugo).

Banka nije odgovorna kada zbog provedbe mjera sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, sukladno važećim zakonskim i podzakonskim propisima koji reguliraju mjere i radnje za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma te postupanje s embargom, odbije izvršiti ili stornira izvršenje plaćanja ili naplate ili ako iz istog razloga produži rokove navedene u Terminskom planu ili ako je Banka bila dužna primijeniti drugi obvezujući propis.

### 18. PRESTANAK UGOVORA

Ugovor o korištenju pojedine usluge on-line bankarstva otkazuje se pisanim putem.

Usluge on-line bankarstva može otkazati Korisnik ili Korisnik usluge, a otkaz se predaje neposredno u poslovnoj mreži Banke ili se može poslati 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
- kada Banka utvrdi da je korištenje usluge online bankarstva suprotno ugovoru i ovim Općim uvjetima
- u slučaju da Korisnik jedan mjesec nema raspoloživih sredstava za naplatu naknade iz točke 14.
- zatvaranja računa Korisnika po kojem je usluga ugovorena
- neaktivnosti u korištenju usluge najmanje u zadnja 24 mjeseca

Otkaz Ugovora vrši se otposlanjem pismena o otkazu na dostavnu adresu evidentiranu u matičnim podacima Korisnika, preporučenom pošiljkom.

Ugovor prestaje danom otposljanja pismena o otkazu.

U slučaju otkaza Ugovora klijent je u obvezi Banci podmiriti sve dospjele naknade sukladno Odluci o naknadama.

### 19. DOSTUPNOST OPĆIH UVJETA I ODLUKE O NAKNADAMA

Ovi Opći uvjeti kao i Odluka o naknadama Banke dostupni su Korisniku u poslovnoj mreži 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.

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

U svim sporovima između Banke i Korisnika, 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.

## **21. ZAVRŠNE ODREDBE**

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 09.10.2025.godine.

Datumom početka primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja on-line bankarstva za građane OU-2023/52 5 od 27.12.2023. godine.

**Karlovac, 01.08.2025. godine**

**Predsjednica Uprave**

**Željka Surač**