

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

### 1. OPĆE ODREDBE

Općim uvjetima korištenja elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte (u nastavku teksta: Opći uvjeti) uređuju se uvjeti za upotrebu servisa i međusobna prava, obveze i odgovornosti Karlovačke banke d.d. (u nastavku teksta: Banka), poslovnog subjekta (u nastavku teksta: Klijent) i fizičke osobe ovlaštene za korištenje elektroničkog bankarstva u ime i za račun poslovnog subjekta (u daljnjem tekstu: Korisnik) pri korištenju pojedinih usluga elektroničkog bankarstva.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na odnos između Banke i Klijenta i u slučaju kada se Klijent za pristup informacijama o platnim uslugama koje su povezane s njegovim računom otvorenim u Banci koristi uslugama pružatelja usluge informiranja o računu, kao i u slučaju kada Klijent inicira platnu transakciju na teret svog računa otvorenog u Banci korištenjem usluga pružatelja usluge iniciranja plaćanja odnosno kad daje Suglasnost Banci za poruke Potvrde raspoloživosti sredstava.

Ovi Opći uvjeti se primjenjuju na poslovne subjekte rezidente i nerezidente isključivo kao nepotrošače.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s pojedinačno sklopljenim ugovorima između Banke i Klijenta, s Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata, Terminskim planom izvršenja naloga poslovnih subjekata, Odlukom o kamatnim stopama, Odlukom o naknadama za obavljanje bankarskih usluga te ostalim aktima Banke, Tehničkim uputama, Uputama za korištenje, pojedinačnim korisničkim uputama za usluge elektroničkog bankarstva, njihovim izmjenama i dopunama donesenima za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Klijenta, informacijama o obradi osobnih podataka od strane Karlovačke banke d.d. te uvjetima korištenja mrežnih stranica Banke.

U slučaju međusobnog neslaganja obvezujuće su najprije ugovorne obveze, zatim ovi Opći uvjeti, Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata 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 Klijentom za vrijeme trajanja ugovornog odnosa. Banka može pojedinu dokumentaciju vezanu na ove Opće uvjete učiniti dostupnom i na drugom jeziku pri čemu ako dođe do razlike u tumačenju pojmova ili postupanja mjerodavnom se smatra hrvatska inačica. Izrađeni su u pisanom obliku i dostupni Klijentima u poslovnoj mreži, na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), putem e-Kaba servisa ili putem drugih distribucijskih kanala Banke.

U odnosu na Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata ovi Opći uvjeti smatraju se posebnim općim uvjetima koji reguliraju proizvode i usluge elektroničkog bankarstva i imaju prednost u primjeni za usluge koje reguliraju. U slučaju neslaganja u općem dijelu prednost u primjeni imaju Opći uvjeti koji su stupili zadnji na snagu.

Podaci o poslovanju po računu poslovna su tajna i mogu se priopćavati trećima samo u slučajevima propisanim zakonom ili uz prethodnu izričitu pisanu suglasnost Klijenta. Banka, odnosno sve osobe koje sudjeluju u pružanju usluge korištenja elektroničkog bankarstva, dužne su čuvati kao bankovnu tajnu sve podatke o Klijentu i njegovim računima do kojih su došli na temelju pružanja usluga.

Banka kao povjerljive podatke čuva sve podatke, činjenice i okolnosti o Klijentu i fizičkim osobama povezanim s Klijentom: vlasnicima, zastupnicima, ovlaštenicima i Korisnicima, s kojima raspolaže. Klijent, Korisnik i sve druge povezane osobe izrazile su svoju privolu da sve

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

podatke koji su dani Banci ili ih je Banka saznala prilikom sklapanja i izvršavanja Ugovora, Banka može koristiti i obrađivati u svrhu ispunjenja prava i obveza u provedbi Ugovora, sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, istraživanja i otkrivanja prijevara u platnom prometu, rješavanja prigovora i reklamacija kao i u svrhu izvršavanja drugih ugovornih i zakonskih obveza Banke kao kreditne institucije. Banka je u obvezi s navedenim podacima postupati u skladu sa zakonskom obvezom čuvanja tajnosti podataka, osiguravajući povjerljivost postupanja s tim podacima i punu zaštitu bankovne tajne od strane svih osoba kojima će biti omogućen pristup zaštićenim podacima, kao i njihovo korištenje isključivo u zakonite svrhe poštujući interese obiju ugovornih strana.

Kao voditelj obrade osobnih podataka, Karlovačka banka d.d. posluje u skladu s načelima Uredbe (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka). Obrada osobnih podataka fizičkih osoba povezanih s Klijentom 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 Klijenta, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka fizičkih osoba povezanih s Klijentom te svrhe i pravne osnove obrade tih podataka, izvoru, razdoblju čuvanja podataka, primateljima podataka, pravu na pristup podacima, pravu na brisanje 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: Klijentima i fizičkim osobama povezanim s njim 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 na sve fizičke osobe povezane s Klijentom i na Korisnike usluga elektroničkog bankarstva čije podatke Banka prikuplja i obrađuje vezano uz sklapanje ugovora o korištenju ove usluge.

U skladu sa Zakonom o zaštiti osobnih podataka Karlovačka banka d.d. je imenovala Službenika za zaštitu osobnih podataka. Kontakt podaci službenika za zaštitu osobnih podataka Banka dostupni su na Internet stranicama [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

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

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 i na Klijente koji poslove platnog prometa obavljaju preko treće osobe.

### 2. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA

Banka je za vrijeme trajanja ugovornog odnosa ovlaštena mijenjati Opće uvjete, Tehničke upute i Upute za korištenje. Izmjene i dopune Općih uvjeta izrađuju se i objavljuju na isti način kao i Opći uvjeti. Izmijenjeni Opći uvjeti objavit će se u poslovnoj mreži, na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) i putem e-Kaba servisa 15 dana prije početka njihove primjene.

Smatra se da je Klijent prihvatio izmijenjene Opće uvjete, ako do datuma početka njihove primjene ne otkáže Ugovor.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Ukoliko Klijent nije suglasan s izmijenjenim Općim uvjetima, ima pravo otkazati Ugovor, bez naknade. Zahtjev za otkaz Klijent mora dostaviti Banci u pisanom obliku najkasnije do dana početka primjene izmijenjenih Općih uvjeta.

Klijent nema pravo zahtijevati naknadu štete zbog izmjene Općih uvjeta, Tehničkih uputa, Uputa za korištenje, načina funkcioniranja određene usluge ili servisa elektroničkog bankarstva ili usluga koje može obavljati korištenjem ugovorenog servisa elektroničkog bankarstva.

Banka je ovlaštena uvoditi nove i mijenjati postojeće obrasce koji se koriste za ugovaranje tj. korištenje pojedinih kanala elektroničkog bankarstva i koji čine sastavni dio Ugovora, te će ih objaviti na internetskim stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

### 3. ZNAČENJE POJMOVA

Pojedini pojmovi korišteni u ovim Općim uvjetima imaju sljedeće značenje:

**Autentifikacija/identifikacija** - postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Klijenta, korisnika platnih usluga, identiteta Korisnika servisa kojeg je ovlastio Klijent, valjanosti pristupa i korištenja određenog 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 i s Klijentom i s Korisnikom.

**Biometrijska autentifikacija** – metoda autentifikacije/identifikacije Korisnika utemeljena na biometrijskom svojstvu Korisnika pohranjenom u uređaju na kojem se nalazi sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (npr. m-token ili drugo sredstvo koje Banka stavi Korisniku 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 pohranio u uređaju koji Korisnik koristi kao sredstvo za autentifikaciju/identifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije
- metoda autentifikacije prepoznavanjem lica čija su svojstva pohranjena u uređaju koji Korisnik koristi kao sredstvo za autentifikaciju/identifikaciju i/ili pri provođenju platne transakcije.

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

**Autorizacija** – označava postupak odnosno određenu radnju ili niz povezanih radnji kojima Korisnik, ovlašten od strane Klijenta, daje suglasnost za izvršenje jedne ili niza platnih transakcija ili drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija, ili kojima u ime i za račun Klijenta ugovara jednu ili više bankovnih ili nebankovnih usluga.

**Banka** – Karlovačka banka d.d. sa sjedištem u Ivana Gorana Kovačića 1, 47000 Karlovac, Republika Hrvatska, registrirana pri Trgovačkom sudu u Karlovcu, MBS: 20000334, OIB: 08106331075, broj računa/IBAN: HR52 2400 0081 0111 11116, SWIFT oznaka/BIC adresa: KALCHR2X, telefon: 0800 417 336; info web: [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-mail adresa: [info@kaba.hr](mailto:info@kaba.hr). Sve poslovnice Banke navedene su na Internetskoj stranici Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr). Banka posjeduje odobrenje za rad izdano od strane Hrvatske narodne banke i navedena je na popisu banaka objavljenom na internet stranicama Hrvatske narodne banke koja je ujedno i nadzorno tijelo za provođenje nadzora za pružanje platnih usluga.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

**Blokada platnog instrumenta** – privremeno ili trajno ograničenje, suspenzija ili ukidanje prava korištenja platnog instrumenta.

**Broj mobitela** – broj mobitela Korisnika, naveden u Pristupnici. Za korištenje INFO usluge na naznačeni broj mobitela Banka šalje ugovorene SMS poruke. U ovom slučaju moguće je ugovoriti isporuku isključivo za broj mobitela u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža koje podržavaju primanje SMS poruka. Za korištenje Internet bankarstva putem smart kartice i/ili USB uređaja na naznačeni broj mobitela, koji je u okviru hrvatske mobilne mreže, Banka šalje SMS poruke za provođenje dodatne autorizacije. Za ugovaranje korištenja Internet bankarstva putem aplikacije mToken i/ili mobilnog bankarstva – mBank na naznačeni broj mobitela isporučuje se SMS porukom identifikacijski kod. U ovom slučaju ne primjenjuje se ograničenje na isporuku u okviru hrvatske mobilne mreže.

**Čitač kartice** - uređaj pomoću kojeg računalo komunicira sa smart karticom, a priključuje se na USB utor na računalu i čini zajedno sa smart karticom PKI za pristupanje e-kaba servisu.

**Datoteka naloga** – datoteka koja sadrži više naloga za iniciranje kreditnih transfera ili instant kreditnih transfera zadana u elektronički standardiziranim formatima npr. pain.001.001.09. (te svaka daljnja unaprijeđena i izmijenjena inačica) – format poruke ISO20022 XML. Banka će prihvaćati datoteke u nacionalnoj valuti podržavajući pojedinačna i skupna terećenja transakcijskog računa. Korisnik datoteke naloga mora se pridržavati uputa Banke za korištenje usluge datoteke naloga koje pojašnjavaju tehničku provedbu usluge, odbijanje naloga, formate i standarde naloga. Banka ima pravo mijenjati ili dodavati nove formate i standarde. Informacije o izmjenama ili dodavanjima Banka objavljuje na internetskim stranicama, u poslovnoj mreži Banke odnosno, drugim distribucijskim kanalima. Korisnik platnih usluga pristaje na ovakve izmjene, način komuniciranja istih te se obvezuje pratiti objave Banke. Banka može Klijentu omogućiti i prihvaćanje datoteke naloga u stranoj valuti o čemu će ga izvijestiti o proširenju usluge na način predviđen točkom 2. ovih Općih uvjeta.

**Datum izvršenja naloga** – je radni dan ili vrijeme u radnom danu kad je počelo izvršenje naloga i terećenje računa platitelja.

**Datum valute** – datum kad je terećen račun pružatelja usluga platitelja i/ili odobren račun pružatelja usluga primatelja te referentno vrijeme kojim se Banka koristi za izračunavanje kamata za novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja). Datum valute u odnosu na datum izvršenja definiran je u dokumentu Terminski plan.

**Digitalni certifikat** – skup podataka u elektroničkom obliku pridruženih ili povezanih s drugim podacima u elektroničkom obliku, izdanih od Banke, s ograničenim rokom važenja, pohranjenih na smart kartici ili USB uređaju, koji povezuju podatke za provjeru elektroničkog potpisa s Korisnikom kojem je Banka dodijelila predmetnu smart karticu ili USB uređaj te potvrđuju njegov identitet pri pristupu elektroničkom servisu i autentičnost postupka autorizacije tj. valjanost ovlasti Korisnika za davanje suglasnosti. Digitalni certifikat jednoznačno povezuje Korisnika, servis i ovlasti.

**Dnevni limit (sigurnosni limit)** – pojašnjenje pod pojmom Limit za potpisivanje naloga.

**Elektronički potpis** – skup podataka u elektroničkom obliku koji su pridruženi ili su logički povezani s drugim podacima u elektroničkom obliku i koji služe za identifikaciju Korisnika s dodijeljenom ovlasti autorizacije i utvrđivanja vjerodostojnosti potpisanog elektroničkog dokumenta.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

**Elektronička platna transakcija** - platna transakcija inicirana i izvršena na način koji uključuje korištenje elektroničke platforme ili uređaja, a ne obuhvaća platne transakcije zadane papirnatim nalogom ili naloge zadane putem pošte ili telefona.

**e-Kaba servis** – aplikacija koja se koristi za uslugu Banke koja Klijentima omogućuje obavljanje bankovnih i ostalih financijskih i nefinancijskih transakcija i komunikaciju između Klijenta i Banke elektroničkim putem. Servisu se pristupa putem smart kartice i/ili USB uređaja i/ili mTokena.

**e-mail adresa** – adresa elektroničke pošte Korisnika, navedena u Pristupnici, na koju Banka dostavlja ugovorene poruke kao što su: dio podataka za aktivaciju servisa, obavijest o isteku certifikata i slično.

**Fina poslovni certifikat** – poslovni certifikat koji izdaje FINA, a koji služi za identifikaciju Korisnika i potvrdu vjerodostojnosti zadanog elektroničkog naloga, a pohranjen je na Smart kartici ili USB uređaju.

**Identifikacijski kod** - 8-znamenkasti broj za inicijalno pokretanje mKabaBiz aplikacije, a opisan je u Uputama za korištenje i/ili Tehničkim uputama.

**INFO USLUGA** – usluga Karlovačke banke d.d. za poslovne subjekte kojom se Korisnici, sistemom kratkih poruka (SMS) i/ili e-mail porukama, informiraju o stanju i promjenama na transakcijskim računima, o troškovima učinjenim poslovnom karticom, priljevima u stranoj valuti, te ostalim informacijama koje Banka učini dostupnim putem servisa INFO USLUGA.

**Informacija o načinu podnošenja prigovora** – dokument kojim Banka na razumljiv i jednostavan način na hrvatskom jeziku informira Klijenta i Korisnika o načinu podnošenja prigovora. Informacija je dostupna u poslovnoj mreži Banke, Internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), a za korisnike elektroničkog servisa i putem navedenog servisa.

**Inicijalna zaporka** – osobni tajni identifikacijski broj kojeg Banka dodjeljuje Korisniku, koji je poznat isključivo Korisniku i služi za pokretanje procesa aktivacije ugovorenog servisa s Bankom kao njegova inicijalna identifikacija.

**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.

**Internet bankarstvo** – obuhvaća usluge elektroničkog bankarstva e-Kaba servis i mKabaBiz mToken.

**Izdavanje platnog instrumenta** – platna usluga na temelju posebnog ugovora kojim se Banka obvezala Klijentu dati platni instrument za iniciranje i obradu platnih transakcija.

**Izjava o gubitku, krađi, zlouporabi i sl. PKI medija ili mobilnog uređaja (u daljnjem tekstu: Izjava o gubitku)** – obrazac kojim Korisnik Internet bankarstva i/ili mobilnog bankarstva prijavljuje gubitak, krađu ili sumnju na zlouporabu PKI medija ili mobilnog uređaja. Podnošenjem ovog obrasca ukidaju se sva postojeća ovlaštenja po platnim instrumentima za koje je prijavljen gubitak, krađa ili sumnja na zlouporabu te po svim računima vezanim uz iste po kojima Korisnik ima ovlaštenja. Izjavu može podnijeti i Klijent te se navedene odredbe na isti način primjenjuju i slučaju podnošenja izjave od njegove strane.

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

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

**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.

**Klijent** – poslovni subjekt koji je s Bankom sklopio Ugovor o transakcijskom računu, ima otvoren transakcijski račun u Banci, kojem je Banka odobrila i s njim zaključila ugovor o korištenju jedne ili više usluga elektroničkog bankarstva iz ovih Općih uvjeta.

**Korisnik** – fizička osoba ovlaštena od strane Klijenta za korištenje usluga elektroničkog bankarstva u ime i za račun Klijenta i/ili korištenje mCard funkcionalnosti. Ugovornom dokumentacijom Klijent daje ovlaštenje za točno određeni servis/e i s točno određenom razinom ovlaštenja.

**Kontakt osobe i kontakt podaci** – Klijent imenuje jednu ili više kontakt osoba za poslovanje po svim transakcijskim računima u Banci. Imenovanje i promjena kontakt osoba provodi se isključivo u pisanom obliku. Podaci uključuju: imena i prezimena kontakt osoba, brojeve telefona, brojeve mobitela, adrese elektroničke pošte. Dostavljeni podaci koriste se za namjene predviđene obrascima zahtjeva za otvaranje računa i/ili zahtjevom za promjenu podataka. Banka u kontaktu s Klijentom koristi zadnje dostavljene podatke o promjeni ili zahtjevu za otvaranje zadnjeg računa. Dostavljeni podaci važe od datuma dostave Banci.

**Limit za instant kreditne transfere** – maksimalni iznos instant kreditnog transfera koji određuje Klijent po svakom računu i koji je određen po transakciji.

**Limit za potpisivanje naloga (dnevni limit, sigurnosni limit)** – limit do kojeg Korisnik s pravom pojedinačne autorizacije može autorizirati naloge bez dodatne potvrde autorizacije. Limit za potpisivanje predstavlja sigurnosni mehanizam koji omogućuje određivanje maksimalnog iznosa sredstava, unutar raspoloživog stanja na računu, kojim Korisnik može raspolagati u jednom danu putem usluga elektroničkog bankarstva. Iznos limita za potpisivanje (autorizaciju) naloga može biti različit u odnosu na različite načine pristupa i vrste elektroničkih servisa.

**Lista primatelja izuzetih od dodatne potvrde autorizacije naloga u sustavu elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte (u daljnjem tekstu: Lista primatelja)** – popis brojeva IBAN-a i/ili računa i njima pripadajućih naziva primatelja plaćanja, određen od strane Klijenta, u čiju se korist platne i druge financijske transakcije obavljaju korištenjem Internet i/ili mobilnog bankarstva elektroničkim potpisivanjem naloga od strane Korisnika ovlaštenog za samostalno potpisivanje naloga za plaćanje, bez dodatne potvrde autorizacije. Lista primatelja predstavlja sigurnosni mehanizam kod pojedinačne autorizacije naloga.

**mKabaBiz aplikacija** – aplikacija online elektroničkog bankarstva kojom se pristupa modulu mKabaBiz mToken, modulu mKabaBiz mBank (mobilno bankarstvo) i modulu mKabaBiz mCard, i koja Korisniku s valjano dodijeljenim ovlaštenjima omogućava da korištenjem interneta te ugovorenog sredstva za autentifikaciju i autorizaciju, obavlja elektroničke platne transakcije i/ili druge financijske ili nefinancijske transakcije koje mu omogući Banka, sklapa pojedine ugovore u elektroničkom obliku, podnosi zahtjeve te prima od Banke obavijesti i dokumentaciju u elektroničkom obliku.

**mKabaBiz mToken** – kriptografska aplikacija, inicijalizirana pridruženim ključem i zaštićena ili lozinkom ili biometrijskim karakteristikama ili kombinacijom istih koja putem kriptografskih algoritama služi za autentifikaciju/identifikaciju Korisnika, provjeru ovlaštenja, autorizaciju

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

transakcija i promjenu PIN-a. Aplikacija generira jednokratne lozinke ograničenog trajanja koje identificiraju Korisnika elektroničkog bankarstva i/ili drugih usluga čije korištenje Banka omogućuje Korisniku. Metoda autentifikacije i/ili autorizacije ovisi o tome što je Korisnik odabrao te o karakteristikama uređaja koji se koristi.

To je potpuno odvojena aplikacija od samog Internet bankarstva, ne mora se instalirati na istom uređaju gdje se koristi Internet bankarstvo. Aplikaciji mKabaBiz mToken se pristupa putem mKabaBiz aplikacije.

**mKabaBiz mBank (mobilno bankarstvo)** – aplikacija koja se koristi za autentifikaciju/identifikaciju Korisnika i korištenje usluge mobilnog bankarstva Banke koje omogućuje obavljanje transakcija, praćenje i upravljanje sredstvima na računima Klijenta, usluga putem mobilnog uređaja. Aplikacija koja Korisniku omogućava autentifikaciju/identifikaciju, obavljanje elektroničkih platnih transakcija i/ili drugih financijskih ili nefinancijskih transakcija koje mu omogućuje Banka, sklapanje pojedinih ugovora u elektroničkom obliku, te primitak od Banke obavijesti i dokumentacije u elektroničkom obliku, korištenjem mobilnog bankarstva i/ili drugih funkcionalnosti koje su dostupne unutar aplikacije mBank, koju je Korisnik prethodno instalirao na mobilnom uređaju kojeg će koristiti za pristup ovom servisu. U ovom slučaju moguća metoda autentifikacije i/ili autorizacije može biti PIN, biometrijska metoda ili kombinacija. Metoda autentifikacije i/ili autorizacije ovisi o tome što je Korisnik odabrao te o karakteristikama uređaja koji se koristi.

**mKabaBiz mCard** – aplikacija koja se koristi za OOB autorizaciju<sup>1</sup> prilikom plaćanja Visa Business debitnom karticom i/ili VISA Business kreditnom karticom poslovnog subjekta na Internet stranicama koje sudjeluju u Mastercard Identity Check programu i podržavaju OOB autorizaciju. Način ugovaranja, funkcioniranje i karakteristike opisane su u posebnim općim uvjetima koji se primjenjuju za ovu posebnu vrstu usluge.

**Nalog za plaćanje** – instrukcija Klijenta kojom od Banke traži izvršenje platne transakcije (u nastavku teksta: nalog).

**Odluka o kamatnim stopama** – akt Banke kojim su propisane važeće kamatne stope.

**Odluka o naknadama** – akt Banke Odluka o naknadama za obavljanje bankarskih usluga koji sadrži popis naknada Banke za pružanje bankarskih usluga.

**Opći uvjeti** – Opći uvjeti korištenja elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte.

**Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata** – važeći opći uvjeti Banke kojim se uređuju prava i obveze Banke i Klijenta po transakcijskim računima.

**Ostali pojmovi** – značenje ostalih pojmova regulirano je u pojedinim odredbama ovih Općih uvjeta te ostalim dokumentima koji sačinjavaju Okvirni ugovor.

**Online** – mogućnost povezivanja putem javno dostupne komunikacijske mreže (npr. Interneta) radi korištenja određene usluge. Za ovu vrstu usluge Banka i Klijent sklapaju posebni ugovor.

**Osjetljivi podaci o plaćanju** - podaci kojima se može koristiti za izvršenje prijevare, uključujući personalizirane sigurnosne vjerodajnice; ime vlasnika računa i broj računa nisu

<sup>1</sup>OOB autorizacija – (eng. out of band), postupak plaćanja na Internet stranicama koje sudjeluju u Mastercard Identity Check programu, a podržavaju OOB autorizaciju. Potvrdu plaćanja obavlja se putem push poruke generirane kroz mCard funkcionalnost.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

osjetljivi podaci o plaćanju u odnosu na uslugu iniciranja plaćanja i uslugu informiranja o računu.

**Personalizirana sigurnosna obilježja** – tajni identifikacijski brojevi koji su poznati samo Korisniku, a njima se smatraju npr. inicijalna zaporka, šifra za identifikaciju, referenca certifikata, PIN.

**PIN** – vidi pod „Zaporka/PIN“.

**PKI medij** - smart kartica s čitačem i/ili USB uređaj.

**Platna transakcija s udaljenosti** - elektronička platna transakcija koja je inicirana putem interneta ili uređaja kojim se može koristiti za komunikaciju na daljinu.

**Platni instrument** – svako personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga koje korisnik platnih usluga primjenjuje za iniciranje naloga za plaćanje. Platnim instrumentima smatraju se, uređaji i aplikacije koji Klijentu omogućavaju korištenje internet bankarstva i mobilnog bankarstva, platne kartice te uređaji i sredstva kojima Banka omogućuje Klijentu pristup računu, uvid u podatke i dokumentaciju te provođenje financijskih i nefinancijskih naloga.

**Platna kartica** – sredstvo koje omogućuje svojem imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja bilo na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotova novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju, te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme.

**Prigovor** – Izjava o nezadovoljstvu koju Klijent upućuje Banci u vezi s pružanjem pojedine usluge na način opisan u dokumentu Informacija o načinu podnošenja prigovora.

**Podnositelj prigovora** – Klijent za kojeg se pretpostavlja da ima pravo na to da Banka razmotri njegovu prigovor i koji je već podnio prigovor.

**Posebni opći uvjeti** – uvjeti propisani za korištenje određenog proizvoda / usluge, kao što su Opći uvjeti korištenja elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte.

**Potvrda autorizacije ili dodatna autorizacija** – postupak kojim Korisnik s pojedinačnom autorizacijom, daje dodatnu suglasnost za izvršenje naloga, a provodi se putem SMS OTP (one time password) ili telefonski s Odjelom podrške korisnicima, identifikiranjem Šifrom za identifikaciju čime se jedan nalog ili više pojedinačnih naloga smatra autoriziranim. Potvrda autorizacije ili dodatna autorizacija predstavlja dodatni sigurnosni mehanizam kod pojedinačne autorizacije naloga. Banka može nadogradnjom sustava ponuditi i druge načine sigurnosnih mehanizama potvrde autorizacije.

**Pouzdana autentifikacija** – autentifikacija na osnovi uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna; npr. PIN), posjedovanje (nešto što korisnik posjeduje; npr. mToken) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest: otisak prsta, crte lica ili neko drugo svojstvo koje pripada samo korisniku) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost autentifikacijskih podataka, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

**Pristupnica** – dokument kojim Klijent vrši odabir usluge, dodjeljuje, mijenja ili opoziva usluge, Banka odobrava korištenje, a koji je sastavni dio Ugovora. Za korištenje e-Kaba servisa i

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

mKabaBiz aplikacije Pristupnicom se vrši odabir servisa i dodjeljuju prava Korisniku po odabranom servisu. Za INFO uslugu Pristupnicom se ugovara, mijenja ili dodjeljuje usluga. Pristupnica može imati karakter Ugovora te se u tom slučaju datum zaključenja računa od trenutka njenog potpisa od strane Banke. Klijent potpisom Pristupnice prihvća ove Opće uvjete i Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata. Klijent registrira Korisnike usluga isključivo korištenjem Pristupnice.

**Pružatelj platnih usluga koji vodi račun** - pružatelj platnih usluga koji platitelju otvara i vodi račun za plaćanje.

**Pružatelj usluge informiranja o računu** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost pružanja platne usluge informiranja o računu (AISP).

**Pružatelj usluge iniciranja plaćanja** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost iniciranja plaćanja (PISP).

**Pružatelj platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice** – pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge izdavanja platnih instrumenata na temelju kartice i postavlja upit Banci o raspoloživosti sredstava na Računu (PIISP).

**Potvrda raspoloživosti sredstava** – odgovor Banke s “da” ili “ne” na upit pružatelja platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice o raspoloživosti sredstava na Računu.

**Postupak otključavanja** – postupak koji je provodi za otključavanje elektroničkih servisa u slučaju kad se isti zaključaju uslijed uzastopnog unosa pogrešnog PIN-a. Ovisno o vrsti personaliziranih sigurnosnih obilježja registrira se zaključavanje servisa i nemogućnost daljnjeg korištenja. Postupak otključavanja servisa provodi se pozivom Banci, Odjelu podrške korisnicima. Uputama za korištenje opisan je postupak otključavanja svakog pojedinačnog servisa.

**Račun** – transakcijski račun u Banci za koji je ugovoreno korištenje usluga elektroničkog bankarstva.

**Radni dan** – svaki dan na koji posluje Banka, odnosno dan na koji posluje pružatelj platnih usluga platitelja i primatelja plaćanja, svi sudionici u platnoj transakciji te platni sustavi, da bi se transakcija mogla izvršiti. Za platne transakcije koje se izvršavaju van Banke to su svi dani osim subote, nedjelje, državnih praznika i blagdana te ostalih dana u kojima bilo koji od sudionika uključenih u izvršenje transakcije ne radi. Za instant kreditne transfere svaki dan je radni dan, uključujući subote, nedjelje, blagdane i neradne dane u Republici Hrvatskoj određene zakonom.

**Referenca certifikata** – alfanumerički set znakova koji služi za pokretanje procesa aktivacije aplikacije nekog ugovorenog servisa s Bankom.

**Reklamacija** – pisani zahtjev Klijenta ili sudionika koji su uključeni u određenu platnu transakciju za ispravak nekog od podatka ili cijele transakcije u slučaju kad je jedna od uključenih strana utvrdila neispravnost.

**Sesija** - jedinstvena i neprekinuta telekomunikacijska veza između Korisnika i Banke, u kojoj Korisnik komunicira s Bankom putem odabranog elektroničkog kanala (eKaba, mKaba). Sesija započinje autentifikacijom Korisnika prilikom pristupa elektroničkom kanalu na način definiran ovim Općim uvjetima te ju Korisnik završava odjavom iz elektroničkog servisa. Banka može prekinuti sesiju ako ustanovi da za vrijeme sesije nema komunikacije s

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Korisnikom tijekom određenog vremenskog razdoblja. Vremensko razdoblje bez interakcije s Bankom je vrijeme neaktivnosti.

**Skupno terećenje, batch booking** – kod datoteke naloga predstavlja terećenje transakcijskog računa platitelja u jednom, zbirnom iznosu i odobrenje računa primatelja plaćanja u pojedinačnim iznosima.

**Smart kartica** - podatkovna kartica koja se ponaša kao minijaturno računalo tj. certificirani kriptografski uređaj za sigurnu pohranu digitalnog certifikata, privatnog i javnog ključa te zaporka, a koji služi za identifikaciju pojedinog Korisnika pri pristupu, korištenju usluge internetskog bankarstva i autorizaciju ovisno o danim ovlaštenjima.

**SMS OTP (one time password, jednokratna zaporka)** – vremenski ograničena jednokratna zaporka koju Banka šalje na mobitel Korisnika i koja vrijedi jednokratno i kojom se provodi identifikacija Korisnika pri prijavi u mToken aplikaciju, dodatna potvrda autorizacije naloga za Korisnike sa pojedinačnom ovlasti potpisivanja pri korištenju digitalnog certifikata putem smart kartice i USB uređaja. SMS OTP je niz nasumičnih brojeva koji se generiraju iz sustava Banke, važe za određenu transakciju ili niz transakcija čime se provodi dinamičko povezivanje kod autorizacije.

**Sredstvo za autentifikaciju/identifikaciju i autorizaciju** - uređaj ili aplikativno rješenje koje osigurava autentifikaciju/identifikaciju Korisnika prilikom pristupa pojedinom elektroničkom servisu Banke neposredno ili putem trećih pružatelja platno prometnih usluga i autorizaciju prilikom davanja suglasnosti za izvršenje naloga za plaćanje i drugih vrsta naloga koji se zadaju korištenjem elektroničkih kanala. Sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju može biti različito, ovisno o elektroničkom kanalu: mobilni uređaj s aplikativnim rješenjem, kartica računa, USB uređaj, smart kartica, mobilni token ili drugo sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju i autorizaciju koje Klijent odnosno Korisnik posjeduje odnosno koje mu je dodijelila Banka.

**Suglasnost za korištenje usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu** – prihvaćanje korištenja usluge ili izvršenja platne transakcije neposredno ugovorena između platitelja i pružatelja usluga iniciranja plaćanja i/ili između Korisnika platne usluge i pružatelja usluge informiranja o računu.

**Suglasnost za poruke PIISP-a** – prihvaćanje upita pružatelja platnih usluga koji izdaje platni instrument na temelju kartice (PIISP). Klijent daje suglasnost Banci u pisanom obliku i ista je preduvjet za prihvrat obrade ovakvih poruka od strane Banke. Banka može omogućiti davanje suglasnosti i preko PIISP-a o čemu će prethodno na odgovarajući način obavijestiti Klijenta. Zakonski zastupnik Klijenta i po njemu opunomoćena osoba/e su ovlašteni za potpisivanje suglasnosti. Osnovom ove Suglasnosti za uslugu PIISP-a Banka isporučuje Potvrdu raspoloživosti sredstava.

**Šifra za identifikaciju** - alfanumerički set od osam znakova kojim Banka identificira Korisnika. Njome se Korisnik predstavlja Banci, kad nije osobno prisutan a traži pomoć u što je uključeno npr. otključavanje servisa. Uputama za korištenje i/ili Tehničkim uputama opisan je postupak koji se provodi pri pružanju pomoći Klijentu.

**Tehničke upute** – dokumenti naziva *Tehničke upute korisnicima e-Kaba servisa – poslovni subjekti, Uputa za instaliranje i aktivaciju mKabaBiz aplikacije* i svaka druga tehnička uputa kojom se pojašnjavaju tehničke funkcionalnosti nekog od servisa elektroničkog bankarstva, odnosno kojom se daju podaci o minimalnim tehničkim uvjetima koje Klijent i Korisnik trebaju ispunjavati za ispravno, uredno i nesmetano funkcioniranje servisa.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

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

**Time stamp** – elektronički zapis točnog vremena evidentiranja određenog događaja.

**TIME STAMP za Instant kreditni transfer** - 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.

**Transakcija** – nalozi platnog prometa i zahtjevi zadani putem servisa elektroničkog bankarstva. Sve transakcije zadane i autorizirane putem servisa elektroničkog bankarstva izjednačene su onima potpisanim vlastoručnim potpisom.

**Ugovor o korištenju usluga elektroničkog bankarstva** (u nastavku teksta: Ugovor) – ugovor o korištenju usluga elektroničkog bankarstva koji Klijent zaključuje s Bankom na kojeg se primjenjuju Opći uvjeti poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata i ovi Opći uvjeti.

Za korištenje e-Kaba servisa i mKabaBiz aplikacije Ugovor se sastoji od:

- Zahtjeva za ugovaranje usluga elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte
- Pristupnice za korištenje usluge elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte
- Zahtjeva za ugovaranje liste primatelja izuzetih od dodatne potvrde autorizacije naloga u sustavu elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte
- Zahtjeva za promjenu podataka i/ili ovlaštenja kod korištenja usluge elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte
- Zahtjeva za otkaz usluga elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte
- Izjave o gubitku, krađi, zlouporabi i sl. PKI medija ili mobilnog uređaja
- Općih uvjeta
- Uputa za korištenje i
- Tehničkih uputa.

Za INFO uslugu sklapa se poseban Ugovor o korištenju servisa info usluge za poslovne subjekte. Za Internet bankarstvo putem FINA-e klijent sklapa posebni ugovor s FINA-om. Za sve buduće srodne usluge ugovori će se sklapati na odgovarajući način i uključivat će pripadajuće Upute korisnicima i Tehničke upute ukoliko Banka iste predvidi.

**Upit/Odgovor (challenge/response)** – opcija autorizacije naloga za plaćanje u e-Kaba servisu pri korištenju aplikacije mToken.

**Uputa za korištenje** – dokumenti naziva *Uputa za korištenje e-Kaba servisa – poslovni subjekti*, *Uputa za korištenje mKabaBiz mToken-a putem mKabaBiz aplikacije*, *Uputa za korištenje mKabaBiz mBank* i svaka druga uputa kojom se pojašnjavaju pojedine funkcionalnosti nekog od servisa elektroničkog bankarstva.

**USB uređaj**- certificirani kriptografski uređaj za sigurnu pohranu digitalnog certifikata, privatnog i javnog ključa te zaporke, a koji služi za identifikaciju pojedinog Korisnika pri pristupu, korištenju usluge internetskog bankarstva i autorizaciji ovisno o danim ovlaštenjima.

**Usluga informiranja o računu** - online elektronička usluga dostupna putem javno dostupne komunikacijske mreže, primjerice interneta, kojom se pružaju informacije o jednom ili više računa za plaćanje koje Klijent ima kod Banke, informacije o transakcijama, informacije o karticama. Za ovu vrstu usluge Klijent daje suglasnost i zadaje uslugu preko Pružatelja platnih usluga informiranja o računu.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

**Usluga iniciranja plaćanja** - platna usluga iniciranja naloga za plaćanje na zahtjev Klijenta na teret njegova računa koji vodi Banka. Za ovu vrstu usluge Klijent daje suglasnost i inicira naloge preko Pružatelja platnih usluga iniciranja plaćanja.

**Usluga elektroničkog bankarstva** – skup usluga kojima je Klijentu omogućeno elektroničkom komunikacijom na daljinu obavljanje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga pri čemu nije potrebna fizička prisutnost Korisnika i zaposlenika Banke na istom mjestu. Elektroničko bankarstvo obuhvaća e-Kaba servis, mKabaBiz mToken, mKabaBiz mBank, servis FINA e-Plaćanje, INFO USLUGE te ostale postojeće i buduće srodne usluge kojima se obavlja elektronička komunikacija na daljinu između Banke i Korisnika te pružanje bankovnih i drugih financijskih i nefinancijskih usluga Banke.

**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.

**Uredba o zaštiti osobnih podataka** – Uredba (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka) i sve njene daljnje dopune i izmjene.

**Uredba EU** - obvezujući zakonodavni akt koji se mora u cijelosti primjenjivati u čitavoj Europskoj uniji.

**Zahtjev za otkaz usluga elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte (u daljnjem tekstu: Zahtjev za otkaz)** – dokument kojim Klijent otkazuje usluge elektroničkog bankarstva (Internet bankarstva i mobilnog bankarstva) po svim računima ili po određenom računu Klijenta. U određenim slučajevima Banka će prihvatiti i zahtjev Klijenta koji nije podnesen na obrascu Banke uz uvjet da isti sadrži sve podatke potrebne za provođenje tražene promjene.

**Zahtjev za promjenu podataka po računu i/ili ovlaštenja kod korištenja usluge elektroničkog bankarstva (u daljnjem tekstu: Zahtjev za promjenu)** – dokument Banke kojim Klijent traži promjene za korištenje pojedinih servisa elektroničkog bankarstva. U određenim slučajevima Banka će prihvatiti i zahtjev Klijenta koji nije podnesen na obrascu Banke uz uvjet da isti sadrži sve podatke potrebne za provođenje tražene promjene.

**Zahtjev za rješavanjem prigovora** – obrazac Banke kojim se daje prigovor ili reklamacija uz navođenje predmeta prigovora ili reklamacije uz opis vrste neispravnosti. Klijent može koristiti obrazac Banke ili vlastiti obrazac uz uvjet da isti sadrži sve potrebne podatke i potpuni opis neispravnosti koju treba otkloniti.

**Zahtjev za ugovaranje liste primatelja izuzetih od dodatne potvrde autorizacija naloga u sustavu elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte (u daljem tekstu: Zahtjev za listom primatelja)** – dokument kojim Klijent dodaje ili briše IBAN / račun Primatelja koji su izuzeti od dodatne potvrde autorizacije prilikom provođenja naloga u korist istih.

**Zahtjev za ugovaranje usluge elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte (u daljnjem tekstu: Zahtjev za ugovaranje)** – dokument kojim Klijent traži ugovaranje ili promjene usluge Internet bankarstva i/ili Mobilnog bankarstva za određeni račun, određuje način potpisivanja i limit za potpisivanje naloga. Klijent potpisom Zahtjeva prihvaća ove Opće uvjete i Opće uvjete poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

**Zaporka/ PIN** – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika, koji je poznat isključivo Korisniku i kojim je zaključen certifikat na PKI mediju ili aplikacija. Sastoji se od niza alfanumeričkih znakova odabranih od strane Korisnika kojim se Korisnik identificira/autenticira pri pristupu aplikacijama e-Kaba servis, mKabaBiz mToken, mKabaBiz mBank, i autorizaciji platnih transakcija i nefinancijskih transakcija čije korištenje Banka omogućuje putem nekog od servisa.

### 4. OPSEG OPĆIH UVJETA

Ovim Općim uvjetima uređuju se: ugovaranje elektroničkih usluga, izmjene Ugovora, opseg i korištenje usluga, provođenje naloga, ograničenja korištenja usluga, zamjena platnog instrumenta, sigurnost elektroničkog bankarstva i platnog instrumenta, naknade, informiranje i izvješćivanje, prestanak Ugovora i otkaz usluga elektroničkog bankarstva, reklamacije, prigovori, odgovornosti, pravna zaštita te valjanost Općih uvjeta.

### 5. UGOVARANJE KORIŠTENJA ELEKTRONIČKIH USLUGA I UGOVARANJE IZMJENA

Uvjet za sklapanje Ugovora je da Klijent ima otvoren transakcijski račun u Banci za čije korištenje traži elektroničku uslugu. Za ugovaranje pojedinog elektroničkog servisa Klijent dostavlja Banci ispravno popunjene i potpisane obrasce predviđene za ugovaranje tog servisa.

Prije potpisivanja dokumentacije za određeni servis i/ili zaključenja Ugovora, Banka daje Klijentu na uvid tekst zahtjeva, pristupnice i/ili ugovora te tekst Općih uvjeta u svrhu upoznavanja s pravima i obvezama Klijenta, Korisnika i Banke koje proizlaze iz zaključenja tog ugovora. Klijent potpisivanjem zahtjeva, pristupnice i/ili ugovora o određenoj usluzi elektroničkog bankarstva potvrđuje da je prethodno upoznat sa Općim uvjetima, da ih prihvaća, te daje suglasnost na njihovu primjenu.

Ugovor između Banke i Klijenta sklapa se na neodređeno vrijeme, a smatra se zaključenim u trenutku kad Banka svojim potpisom odobri Zahtjev za ugovaranje i Pristupnicu/e koje je Klijent prethodno potpisao i/ili sklopi s Klijentom Ugovor. Ugovor proizvodi pravne učinke kada Banka obavijesti Korisnika da je servis aktiviran.

Banka, u skladu s uvjetima svoje poslovne politike, zadržava pravo ne odobriti zahtjev Klijenta, bez posebnog obrazloženja, pri čemu ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti. Banka će pisanim putem obavijestiti Klijenta o odbijanju zahtjeva i staviti mu na raspolaganje izvornike dokumentacije dostavljene u svrhu ugovaranja elektroničkih usluga, a preslike istih će zadržati. U ovom slučaju Banka neće tako prikupljene podatke obrađivati u svom sustavu.

Klijent istodobno s ugovaranjem nekog od elektroničkih servisa mora odrediti jednog ili više Korisnika koji će u njegovo ime koristiti servis. Za elektroničko bankarstvo Klijent mora svakom Korisniku dodijeliti najmanje jednu vrstu ovlaštenja, između onih ovlaštenja koja mu ponudi Banka. Vrste ovlaštenja koje Klijent može dodijeliti Korisnicima navedene su u obrascima Banke kojima Klijent određuje Korisnike i njihova ovlaštenja te su opisane u Uputama za korištenje. Banka je ovlaštena kroz izmjene Uputa za korištenje i obrazaca Banke uvoditi nove vrste ovlaštenja, mijenjati opseg pojedinih vrsta ovlaštenja ili ukidati pojedine vrste ovlaštenja koje Klijent može dodijeliti Korisnicima.

Svojim potpisom na Zahtjevu/Pristupnici/Ugovoru Klijent potvrđuje istinitost i točnost navedenih podataka, potvrđuje da o Općim uvjetima upoznao Korisnike, da su sve osobe Korisnici i osobe za kontakt dale privolu za korištenje prikupljenih podataka prema točki 1.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

ovih Općih uvjeta. Svaki Korisnik elektroničkog servisa potpisom potvrđuje prihvatanje ovih Općih uvjeta i privolu na dobrovoljno davanje podataka, potvrđuje da je upoznat s načinom korištenja podataka i mogućnošću njihove promjene i opoziva.

Prilikom sklapanja ugovora o korištenju usluge elektronskog bankarstva, mobilnog bankarstva te srodnih usluga koje se stavljaju na raspolaganje Klijentu, Banka utvrđuje identitet Korisnika.

Utvrđivanje identiteta osoba iz prethodnog stavka se provodi u skladu s odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, na osnovi dokumenata, podataka i/ili informacija dobivenih iz vjerodostojnoga, pouzdanoga i neovisnoga izvora.

Korisnik može započeti poslovati s odabranom uslugom Internet i/ili mobilnog bankarstva po primitku obavijesti da je usluga aktivirana.

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

Osoba koja daje ovlaštenja u ime i za račun Klijenta, odgovorna je za sve osobne podatke i kontakt informacije koje daje Banci, kako za sebe tako i za Korisnike, a koje su potrebne za ispravno i sigurno korištenje elektroničkog bankarstva, odnosno za uredno ispunjenje obveza na strani Banke te ih je obvezna ažurirati i izvijestiti Banku o svakoj promjeni pisanim putem, kao što su primjerice broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa i slično.

Promjena Zakonskog zastupnika kao i promjena osoba na obrascu Prijava potpisa i pečata ne znače i promjenu ovlaštenja u odnosu na usluge elektroničkog bankarstva te je Klijent dužan samostalno brinuti o otkazu ili promjeni ovlasti za pojedine ili sve Korisnike kojima je dozvolio korištenje usluga elektroničkog bankarstva.

Dodjela ovlaštenja za korištenje elektroničkog bankarstva, promjena ovlaštenja i opoziv provodi se isključivo u pisanom obliku Pristupnicom/Zahtjevom za promjenu. Promjena novih ovlaštenja određuje se prema datumu kada je Banka zaprimila Pristupnicu/Zahtjev za promjenu odnosno najkasnije sljedeći radni dan. Dostavljanjem Zahtjeva za promjenu, stavljaju se van snage svi prethodni zahtjevi/pristupnice i dodjeljuju se ovlaštenja iz dostavljenog Zahtjeva za promjenu.

Dostavljanjem nove Pristupnice prilikom ugovaranja novog servisa po računu po kojem Korisnik već koristi jedan od servisa Internet i/ili mobilnog bankarstva sva postojeća ovlaštenja biti će ukinuta i dodijelit će se ovlaštenja iz nove Pristupnice. Prava se određuju u odnosu na Korisnika, a ne u odnosu na servis.

Svaki novi Zahtjev/Pristupnica kojim Klijent mijenja sadržaj/prava već ugovorene usluge elektroničkog bankarstva postaje sastavni dio zaključenog Ugovora.

Klijent je odgovoran za istinitost i potpunost svih podataka na Zahtjevima/Pristupnicama 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.

Klijent određuje za sve Korisnike Internet i/ili mobilnog bankarstva istovjetan način raspolaganja po određenom broju IBAN-a/računa u smislu pojedinačnog ili skupnog

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

potpisivanja (autorizacije). Način potpisivanja se ne određuje prema servisu koji se ugovara ili Korisniku, već isključivo po transakcijskom računu.

Za odabranu opciju načina raspolaganja sredstvima po računu "autorizacija-pojedinačna" Klijent može po transakcijskom računu odrediti dnevni limit (sigurnosni limit) do kojeg Korisnik sa pravom pojedinačne autorizacije može potpisivati naloge bez dodatne potvrde autorizacije. Ukoliko ima više Korisnika po jednom transakcijskom računu koji mogu samostalno potpisivati naloge, svaki pojedini Korisnik može potpisati nalog/e bez dodatne potvrde autorizacije do određenog iznosa limita. Banka je ovlaštena svojom odlukom, bez obveze obrazloženja, odrediti maksimalni dnevni limit koji ne mora biti jednak za sve usluge elektroničkog bankarstva. Maksimalni limit koji određuje Banka za pojedinu uslugu elektroničkog bankarstva primjenjuje se ukoliko Klijent sam ne odredi limit ili ako odredi limit koji je veći od limita Banke. Klijent ne može odrediti limit veći o maksimalnog limita koji određuje Banka.

Banka je ovlaštena, bez prethodne najave i obrazloženja u odnosu na sve ili pojedine servise i sve ili pojedine Korisnike, opozvati ili mijenjati visinu maksimalnog dnevnog limita. U slučaju da je Klijent odredio veći limit od novog limita Banke primjenjuje se limit Banke. Takve izmjene se neće primjenjivati u provedbi naloga koji su autorizirani prije promjene limita.

Klijent i Korisnik su upoznati s time da Banka snima telefonske razgovore radi :

- dodatne potvrde autorizacije ukoliko je Klijent ugovorio pojedinačno potpisivanje;
- potvrde autentičnosti naloga za plaćanje ili drugih naloga koji se zadaju putem elektroničkog bankarstva, za one za koje Banka posumnja da ih Korisnik nije osobno potpisao;
- rješavanja prigovora i reklamacija u vezi s korištenjem sredstava za autentifikaciju/identifikaciju i autorizaciju;
- dojave gubitka, krađe, zlouporabe i okolnosti pod kojima su ovi događaji nastali;
- provjere vjerodostojnosti dostavljene dokumentacije od strane Klijenta/Korisnika.

Tonski zapis Banka može koristiti kao dokaz radi utvrđivanja koje je podatke Klijent odnosno Korisnik dao pri dojavi.

## 6. USLUGE ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA

### 6.1. Internet bankarstvo

Usluga Internet bankarstva omogućuje Klijentu po svim vrstama valuta:

- uvid u stanje računa u Banci
- provođenje i pregled platnih transakcija
- primanje izvataka o stanju i prometu po računima
- primanje mjesečnih obračuna naknada i ostalih troškova
- primanje jednokratnih računa po priljevima i plaćanjima, SWIFT poruke<sup>2</sup> za nacionalne transakcije u devizama te prekogranične i međunarodne transakcije u kunama i devizama
- ostale financijske i nefinancijske poruke kojima Banka unaprijedi sustav Internet bankarstva

Usluga Internet bankarstva omogućuje provođenje zahtjeva za bonitetne informacije po nacionalnoj komponenti računa.

---

<sup>2</sup> SWIFT poruke neće biti dostupne od 22.11.2025.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Ovim servisom se omogućava autorizirana komunikacija Banke i Klijenta, davanje informacija i izvješćivanje Klijenta te korištenje drugih usluga koje Banka učini dostupnim kroz uslugu Internet bankarstva.

Banka putem Internet bankarstva informira Klijenta o promjenama općih uvjeta Banke, naknada, terminskom planu izvršenja transakcija, kamatama, o novim uslugama i servisima.

Način instalacije servisa, preduvjeti za korištenje servisa, tehničke funkcionalnosti servisa, način korištenje servisa navedeni su i opisani u Tehničkoj uputi i Uputi za korištenje koje su dostupne putem Internet bankarstva i putem Internet stranica Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

Banka pridržava pravo izmjene obujma i sadržaja usluga o čemu izvješćuje Klijenta/Korisnika putem Internet bankarstva odnosno drugim distribucijskim kanalima. Ove izmjene ne smatraju se izmjenama i dopunama općih uvjeta.

### 6.2. Mobilno bankarstvo

Usluga mobilnog bankarstva omogućuje Klijentu:

- uvid u stanje računa u Banci
- provođenje i pregled platnih transakcija
- pregled prometa po računu
- primanje jednokratnih računa po priljevima i plaćanjima

Način instalacije servisa, preduvjeti za korištenje servisa, tehničke funkcionalnosti servisa, način korištenje servisa navedeni su i opisani u Tehničkoj uputi i Uputi za korištenje koje su dostupne putem Internet bankarstva i putem Internet stranica Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

Banka pridržava pravo izmjene obujma i sadržaja usluga o čemu izvješćuje Klijenta/Korisnika putem Internet bankarstva odnosno drugim distribucijskim kanalima. Ove izmjene ne smatraju se izmjenama i dopunama Općih uvjeta.

### 6.3. INFO USLUGA

INFO USLUGA obuhvaća sljedeće poruke:

- stanje računa po izvodu: početno stanje računa, iznos neizvršenih naloga u najavi za prethodni dan, dospjeće naknade platnog prometa
- stanje računa u tri dnevna presjeka: stanje računa, trenutno stanje, raspoloživo stanje
- ukupni dnevni promet: ukupna plaćanja i priljevi, trenutno stanje, raspoloživo stanje
- poruke o dnevnim promjenama: uplate, isplate, ugovorne ovlasti u nacionalnoj valuti te priljevi u stranoj valuti
- poruke po poslovnim karticama: sve transakcije, samo transakcije učinjene u inozemstvu
- poruke po nalogima na temelju zakona: blokade/deblokade

Banka pridržava pravo izmjene obujma i sadržaja usluga o čemu izvješćuje Klijenta/Korisnika putem e-Kaba servisa, putem Internet stranica Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) odnosno drugim distribucijskim kanalima. Ove izmjene ne smatraju se izmjenama i dopunama Općih uvjeta.

### 6.4. Usluge iniciranja plaćanja, informiranja o računu te potvrda raspoloživosti sredstava

Klijent koji ima ugovorenu uslugu elektroničkog bankarstva i najmanje jednog Korisnika s potrebnom razinom ovlasti može nalog za plaćanje autorizirati koristeći usluge pružatelja platne usluge iniciranja plaćanja (PISP) i/ili se koristiti uslugama pružatelja platnih usluga informiranja o računu koju pruža ovlašteni pružatelj usluge informiranja o računu (AISP).

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Korištenje usluge iniciranja plaćanja i/ili usluge informiranja o računu Korisnik zasebno ugovara s ovim pružateljima usluga. Suglasnost Banci, za korištenje ovih usluga daje posredstvom autentifikacijskih i autorizacijskih uređaja koje koristi za usluge elektroničkog bankarstva Banke.

Za poruku o raspoloživosti sredstava zakonski zastupnik Klijenta daje Banci izričitu suglasnost za odgovaranje PIISP-u o raspoloživosti sredstava na Računu. Banka odgovara na poruke PIISP-a jednostavnim „da“ ili „ne“ utvrđujući pri tom raspoloživa sredstva na jedan od sljedeća dva načina. Ukoliko poruka PIISP-a uključuje valutu IBAN-a za koji se traži podatak o raspoloživosti sredstava, Banka će utvrditi raspoloživost sredstava u navedenoj valuti. Ukoliko poruka PIISP-a ne bude sadržavala podatak o valuti IBAN-a već smo podatak o valuti transakcije, Banka će utvrditi raspoloživost sredstava u valuti transakcije.

Ako utvrdi pokušaj neovlaštenog pristupa elektroničkom servisu ili Računima s ciljem prijave od strane AISP-a, PISP-a i/ili PIISP-a, Banka može onemogućiti pristup takvom pružatelju platnih usluga, o čemu će obavijestiti Klijenta, odnosno Korisnika, na ugovoreni način prije takvog onemogućavanja ili neposredno nakon toga, čim bude objektivno moguće te će o istoj činjenici, razlozima i okolnostima zbog kojih je provedena uskrata pristupa izvijestiti i Hrvatsku narodnu banku.

### 6.4.1. Usluga iniciranja plaćanja

Klijent može putem PISP-a inicirati platnu transakciju na teret svoga Računa koji je online dostupan. Pouzdana autentifikacija Korisnika i autorizacija tako zadanih naloga za plaćanje, provest će se preusmjeravanjem Korisnika na mrežne stranice Banke.

Banka pruža Korisniku putem PISP-a iste informacije o zaprimljenom nalogu za plaćanje i o izvršenom nalogu za plaćanje, koje pruža Korisniku kad Korisnik Banci izravno podnosi na izvršenje nalog za plaćanje. Podaci o provedenim nalogima i odbijenim nalogima preko PISP-a bit će dostupni Korisniku i putem elektroničkih servisa.

Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Klijenta i PISP-a. Banka na jednak način postupa s nalogima za plaćanje zadanim preko PISP-a, kao što postupa s nalogima za plaćanje koji se izravno podnose Banci na izvršenje, osim kada to nije moguće iz objektivnih razloga.

Naloge inicirane preko PISP-a Klijent/Korisnik i opoziva preko PISP-a. Opoziv nije moguć putem Banke.

### 6.4.2. Usluga informiranja o računu

Klijent/Korisnik može dati suglasnost AISP-u za korištenje usluga informiranja o računu/računima.

Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika servisa pod uvjetima i na način iz ovih Općih uvjeta. Nakon provođenja pouzdane autentifikacije, Banka Korisniku putem AISP-a omogućava korištenje usluge.

Korisnik putem AISP-a može pristupiti informacijama kojima može pristupiti i izravno putem elektroničkog bankarstva Banke. Banka će provoditi pouzdanu autentifikaciju Korisnika pri svakom pristupu Računu putem AISP-a.

Banka će omogućiti Korisniku, kad putem AISP-a dostavom jednog zahtjeva zatraži višekratno davanje informacija o stanju i prometu po Računu, davanje ovih informacija, bez

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

ponovnog provođenja pouzdane autentifikacije. Pri tom, kod dostave prvog takvog zahtjeva, Banka će primijeniti pouzdanu autentifikaciju Korisnika. Temeljem provedene pouzdane autentifikacije Korisnika, Banka će omogućiti pristup informacijama o stanju i prometu po Računu Korisnika, bez ponovnog provođenja pouzdane autentifikacije, najviše četiri puta tijekom 24 sata, na rok od najduže 90 dana, računajući od trenutka time stamp-a vremena prvo dostavljenog zahtjeva. Klijent može ugovoriti s AISP-om i kraći rok.

Korisnik može putem AISP-a zatražiti i jednokratnu informaciju o stanju i prometu po Računu pri čemu Banka primijeniti pouzdanu autentifikaciju. Zahtjev za isporuku podataka u ovom slučaju vrijedi do isporuke ili do kraja dana u kojem je zahtjev primljen, ovisno o tome što nastupi prije.

Suglasnost koju Korisnik daje AISP-u isključivo je dio ugovornog odnosa između Korisnika i AISP-a te svaku izmjenu ili opoziv Korisnik provodi na način ugovoren s AISP-om. Korisnik s AISP-om ugovara način, uvjete i učestalost postavljanja upita o informacijama vezanim na račun u Banci, a Banka po takvim upitima postupa u skladu s ovim Općim uvjetima.

Svaki Korisnik koji je ovlašten putem Internet bankarstva ili mobilnog bankarstva pristupiti informacijama o stanju i/ili prometima po jednom ili više određenih računa Klijenta, otvorenih u Banci, automatski je ovlašten na pristup, putem AISP-a informacijama i platnim transakcijama koje su povezane sa takvim računom Klijenta. Banka će uključiti u davanje podataka o računu sve račune na koje Korisnik jednog poslovnog subjekta ima pravo a ovlasti će identificirati u odnosu na registrirane PKI u sustavu. Ukoliko bi Korisnik imao više vrsta PKI koji ne bi sadržavali iste kombinacije računa Banka će zahtjev za opciju „all account“ odbiti te Korisnik u tom slučaju treba dostaviti putem AISP-a zahtjev za informiranje o točno određenim računima.

Uslugu informiranja o računu ugovorenu preko AISP-a Korisnik i opoziva preko AISP-a. Opoziv nije moguć neposredno putem elektroničkog servisa Banke.

### 6.4.3. Potvrda raspoloživosti sredstava

Banka odgovara na upit PIISP-a o raspoloživosti sredstava na Računu isključivo ako je Klijent prethodno dao Banci Suglasnost odgovarati na upite tog PIISP-a. Banka ne mora odgovoriti na upite PIISP-a ako, bilo zbog podataka koji dostavlja PIISP, bilo zbog podataka na Suglasnosti koju je Klijent dao Banci, nije u mogućnosti provjeriti i nedvojbeno utvrditi da se upit o raspoloživosti odnosi na Suglasnost koja je dana upravo za tog PIISP-a.

Korištenje usluge iz prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta podrazumijeva davanje dvaju suglasnosti, od kojih se jedna daje PIISP-u, dok se druga daje Banci. Suglasnost koju Korisnik daje Banci za odgovaranje na upite PIISP-a vrijedi do opoziva takve Suglasnosti od strane Klijenta.

Suglasnost o odgovaranju na poruke „potvrda o raspoloživosti sredstava“, Banci daje zakonski zastupnik Klijenta ili opunomoćenik temeljem specijalne punomoći na kojoj je javni bilježnik ovjerio potpis zakonskog zastupnika. Suglasnost u svakom slučaju prestaje važiti ako Račun u odnosu na koji je dana, prestaje biti dostupan online, uključujući, ali ne ograničavajući se na slučaj prestanka Ugovora iz bilo kojeg razloga predviđenog ovim Općim uvjetima. Suglasnost koju Klijent daje PIISP-u dio je ugovornog odnosa njega i PIISP-a i nije predmet ovih Općih uvjeta. Suglasnost koju Klijent daje Banci je dio ugovornog odnosa Klijenta i Banke te se na nju primjenjuju ovi Opći uvjeti.

Suglasnost po ovoj točki Klijent može dati i opozvati u poslovnoj mreži Banke, Odjelu podrške korisnicima i Sektoru platnog prometa. Klijent se obvezuje prihvatom ovih Općih uvjeta

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

ugovoriti s PIISP-om postavljanje upita Banci isključivo u slučaju kada je inicirao platnu transakciju koristeći se platnim instrumentom na temelju kartice koji je izdao PIISP.

Klijent je upoznat s time da izvršenje platne transakcije koja bi bila vezana na poruku „potvrda o raspoloživosti sredstava“ ne ovisi o dobivenom odgovoru na upit o raspoloživosti po Računu već ovisi o ispunjenju uvjeta za izvršenje platne transakcije na traženi datum izvršenja.

Na zahtjev Klijenta, Banka će obavijestiti Klijenta o svim postavljenim upitima od strane PIISP-ova i odgovorima koje je Banka dala.

### 7. KORIŠTENJE USLUGA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA

#### 7.1. KORIŠTENJE INTERNET I MOBILNOG BANKARSTVA

Za korištenje ovih usluga elektroničkog bankarstva Klijent sam osigurava i održava minimalne tehničke uvjete, uključujući računalnu opremu (strojnu i programsku), mobilni uređaj i pristup internetu. Tehnički zahtjevi za korištenje ovih usluga elektroničkog bankarstva dostupni su u korisničkim uputama. Korisnik je, ovisno o tehničkim zahtjevima usluge, dužan Banku obavijestiti o vrsti opreme koju koristi sa svrhom funkcioniranja usluge na ispravan način.

Banka odobrava korištenje servisa ukoliko Klijent:

- dostavi popunjen Zahtjev za ugovaranje i Pristupnicu
- ima otvoren transakcijski račun u Banci
- posluje po računima u skladu s Općim uvjetima za poslovanje po transakcijskim računima poslovnih subjekata
- uredno podmiruje sve svoje obveze prema Banci
- ispunjava i druge uvjete koje Banka može uvjetovati Klijentu

Klijent kojem je Banka odobrila korištenje Internet i Mobilnog bankarstva, ovisno o odabranom načinu pristupa, preuzima u poslovnoj mreži Banke, odnosno putem Internet stranica Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr) :

- Tehničke upute
- Uputu za korištenje
- PKI medij za korištenje servisa po odabiru Klijenta

Ovisno o vrsti pristupa elektroničkom servisu, Korisnik dobiva inicijalnu zaporku, šifru identifikacije Korisnika i referencu certifikata.

Korisnik koji je za pristup Internet bankarstvu odabrao PKI medij (USB uređaj) nakon preuzimanja i zaprimanja potrebnih elemenata, provodi instaliranje i aktivaciju digitalnog certifikata na svom osobnom računalu kako je opisano u Tehničkim uputama koje su dostupne na Internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), putem e-Kaba servisa te u poslovnoj mreži Banke.

Korisnik je obavezan prije aktivacije elektroničkog bankarstva, a prije prve prijave, odabrati i potvrditi PIN kojim se nadalje može autentificirati/identificirati pri korištenju elektroničkog bankarstva.

Digitalni certifikat se obnavlja svake dvije godine od dana time stampa aktivacije i isti predstavlja sigurnosni ključ koji osigurava autentificirani pristup usluzi i elektronički potpis transakcija odnosno autorizaciju. Ako digitalnom certifikatu pohranjenom na USB uređaju ili smart kartici ističe valjanost, a Korisnik se i dalje namjerava koristiti Internet bankarstvom, Korisnik mora pravodobno obnoviti certifikat koji je pohranjen na dodijeljenom sredstvu za autentifikaciju i autorizaciju.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Certifikat se može obnoviti ako su ispunjeni svi sljedeći uvjeti:

- certifikatu nije istekla valjanost,
- certifikat nije opozvan,
- certifikat ističe kroz period kraći od 30 (trideset) dana,
- podaci o Klijentu i Korisniku su točni i važeći.

Obnova certifikata provodi se postupkom generiranja i preuzimanja certifikata pod udaljenim nadzorom Banke, bez predaje sredstva za autentifikaciju i autorizaciju na kojem je pohranjen certifikat u neposredan posjed Banci. Ukoliko Korisnik ne obnovi certifikat najkasnije na datum isteka valjanosti time stampa certifikata, smatra se da je usluga za tog Korisnika otkazana. Za ponovno aktiviranje usluge potrebno je dostaviti u Banku novu Pristupnicu.

Korisnik koji je odabrao Internet bankarstvo s pristupom putem mKabaBiz mToken i Korisnik koji je odabrao mobilno bankarstvo mKabaBiz mBank, prije početka korištenja usluge instalira i aktivira aplikacije prema uputama za korištenje mKabaBiz aplikacije.

Klijent i Korisnik su upoznati s time da se mKabaBiz aplikacija mora instalirati s internetskih stranica koje ne pripadaju Banci, odnosno u vlasništvu su trećih osoba (tzv. "store" kao što su npr. Apple Store ili Google Play Store) te da su suglasni da Banka ne odgovara za mogućnost i uvjete korištenja predmetnih internetskih stranica, kao ni za uvjete pod kojima se mKabaBiz aplikacija može instalirati na mobilni uređaj. Klijent i Korisnik snose sve naknade i troškove povezane se instaliranjem i korištenjem mKabaBiz aplikacije i svih njenih nadogradnji.

Klijent i Korisnik su obvezni poštovati autorska prava proizvođača mKabaBiz aplikacije te se obvezuju da instaliranu aplikaciju neće mijenjati ili dekompilirati ni omogućiti drugim osobama da ju mijenjaju ili dekompiliraju.

Nadogradnju mKabaBiz aplikacije Banka će učiniti dostupnima isključivo putem neke od internetskih stranica u vlasništvu trećih osoba (tzv. "store" kao što su npr. Apple Store ili Google Play Store) na što se na odgovarajući način primjenjuju prethodne odredbe iz ovih Općih uvjeta.

Korisnik koji je ugovorio mKabaBiz mToken i/ili mKabaBiz mBank servis prilikom pristupa istom servisu autentificira se na jedan od sljedećih načina:

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

Svi oblici korištenja Internet i/ili mobilnog bankarstva zadani ovim putem, uz primjenu propisane korisničke dokumentacije, izjednačeni su s vlastoručnim potpisivanjem od strane Klijenta i Korisnika.

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

Sve dodatne informacije i pomoć u vezi elektroničkih servisa Klijent/Korisnik može dobiti na adresi:

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

Telefon: 0800 417 336; iz inozemstva +385 (0)47 417 336

e-mail adresa: [e-kaba@kaba.hr](mailto:e-kaba@kaba.hr)

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

### 7.1.1. BIOMETRIJSKA AUTENTIFIKACIJA/IDENTIFIKACIJA KORISNIKA

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

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

Korisnik 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 ili bilo koje druge osobe elektroničkom bankarstvu, pozitivno potvrde biometrijske karakteristike pohranjene na navedenom uređaju, smatra se da je izvršena autentifikacija Korisnika.

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 koristi za pristup elektroničkom bankarstvu/mCard funkcionalnosti i da je Korisnik dao privolu Banci da može koristiti biometrijske karakteristike u svrhu njegove autentifikacije/autorizacije kod korištenja mKabaBiz mToken i/ili mKabaBiz mBank i/ili mCard funkcionalnosti. S prethodno navedenim biometrijskim podacima Banka postupa u skladu s Politikom zaštite osobnih podataka koja je objavljena na Internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr).

Privola koju je Korisnik dao u svrhu njegove autentifikacije/autorizacije kod korištenja mKabaBiz mToken i/ili mKabaBiz mBank i/ili mCard funkcionalnosti ne utječe na mogućnost korištenja drugih autentifikacijskih/autorizacijskih metoda za pristup i korištenje usluga.

Korisnik 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 PIN-om kojeg je odabrao za pristup mKabaBiz mToken i/ili mKabaBiz mBank bankarstvu.

Banka može ograničiti ili onemogućiti korištenje pojedine usluge elektroničkog bankarstva biometrijskom autentifikacijom Korisnika te uvjetovati njihovo korištenje autentifikacijom Korisnika PIN-om.

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik 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 identificira prilikom pristupa elektroničkom bankarstvu odgovaraju ili ne odgovaraju biometrijskim karakteristikama koje je

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Korisnik prethodno pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi kao sredstvo za autentifikaciju/identifikaciju za pristup elektroničkom bankarstvu.

Korisnik 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. Promjena, uključivanje/isključivanje, biometrijske autentifikacije i/ili autorizacije kroz jednu aplikaciju unutar mKabaBiz aplikacije (ili mBank ili mCard ili mToken) primjenjuje se na sve aplikacije (i mBank i mCard i mToken).

### 7.2. 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 i/ili
- pristup adresi elektroničke pošte.

Banka odobrava korištenje usluge ukoliko Klijent:

- dostavi popunjenu Pristupnicu
- dostavi potpisani Ugovor
- popuni podatke o broju mobitela isključivo u nekoj od hrvatskih mobilnih mreža
- ima otvoren transakcijski račun u Banci
- posluje po računima u skladu s Općim uvjetima za poslovanje po transakcijskim računima poslovnih subjekata
- uredno podmiruje sve svoje obveze prema Banci
- ispunjava i druge uvjete koje Banka može uvjetovati Klijentu

Klijent kojem je Banka odobrila korištenje INFO USLUGE može početi s korištenjem usluge najkasnije sljedeći radni dan nakon aktivacije usluge.

Banka omogućuje Korisniku primanje poruka automatizmom na temelju Ugovora.

U skladu sa zaključenim Ugovorom i pripadajućim Pristupnicama Banka omogućuje Korisniku INFO 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.

Klijent je dužan poduzeti sve mjere opreza kako bi izbjegao zlouporabu usluge, a naročito čuvati mobilni uređaj odnosno osigurati tajnost pristupa računu od strane trećih osoba.

Sve dodatne informacije i pomoć u vezi INFO USLUGA Klijent može dobiti na adresi:

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

Telefon: 0800 417 336; iz inozemstva +385 (0)47 417 336

e-mail adresa: [e-kaba@kaba.hr](mailto:e-kaba@kaba.hr)

### 8. PROVOĐENJE NALOGA ZA PLAĆANJE PUTEM SERVISA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA

Provođenje naloga obuhvaća:

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

- zadavanje pojedinačnih naloga za plaćanje
- zadavanje datoteke naloga u važećim formatima: pain.001
- suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje
- izvršenje naloga za plaćanje i rokove izvršenja
- odbijanje izvršenja naloga za plaćanje
- opoziv zadanih naloga za plaćanje.

### 8.1. Zadavanje naloga za plaćanje

Banka osim u nacionalnoj valuti izvršava naloge za plaćanje u valutama navedenim u Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata.

Način zadavanja, sadržaj kao i način provedbe naloga za plaćanje opisan je Uputom za korištenje. Datoteka naloga za plaćanje i devizni nalozi ne mogu se unositi putem mobilnog bankarstva. Autorizacija istih putem mobilnog bankarstva je omogućena. Korisnik je dužan postupiti u skladu s Uputom za korištenje te je odgovoran za ispravan unos podataka.

U svrhu pravilnog izvršenja nalog za plaćanje mora sadržavati najmanje sljedeće elemente:

- ime i prezime/naziv primatelja
- IBAN primatelja plaćanja odnosno broj računa za države koje nemaju IBAN
- opis plaćanja
- datum izvršenja

Devizni nalozi uz navedene elemente trebaju sadržavati i:

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

Banka izvršava platne naloge s opcijom troška SHA (share) – podijeljeni troškovi ili OUR – sve troškove plaća Klijent. U nacionalnom platnom prometu u eurima isključivo se koristi opcija SHA (podijeljeni troškovi). Banka ne omogućuje izvršavanje naloga s troškovnom opcijom BEN. U skladu s važećim zakonskim okvirom 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 i/ili propisima Europske Unije koji se neposredno primjenjuju i/ili aktima Banke propisano isključivo korištenje opcije SHA.

Banka zaprima naloge za plaćanje u nacionalnoj valuti u svoj sustav na datum izvršenja ili do 60 dana unaprijed od datuma zadavanja naloga, a naloge u devizama na dan izvršenja.

Banka može određene vrste datoteka naloga prihvaćati samo na datum izvršenja.

Banka provjerava formalnu ispravnost pojedinačno unesenog naloga, a za datoteke naloga ispravnost datoteke prema dogovorenim standardima.

Autorizacijom naloga smatra se da je Klijent dao Banci suglasnost za izvršenje jedne ili niza transakcija. Nakon izvršenja, sustav nalogu dodjeljuje broj transakcije (referencu) koja omogućuje Klijentu naknadnu identifikaciju svake platne transakcije.

Nalozi za plaćanje provode se u skladu s propisima koji uređuju njihovo provođenje i objavljenom Terminskom planu, pod uvjetom da su na računu Klijenta osigurana novčana sredstva te da je nalog uredno popunjen. Za naloge u nacionalnom platnom prometu u stranoj

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

valuti te naloge u prekograničnom i međunarodnom platnom prometu u svim valutama na računu u nacionalnoj valuti moraju biti i raspoloživa sredstva za pripadajuću naknadu.

Ako je račun Klijenta blokiran, ako je poslovanje računom privremeno ograničeno elektronički servis će odbiti spremanje naloga s valutom izvršenja tekućeg radnog dana. Nakon deblokade računa odnosno ukidanja privremenog ograničenja poslovanja po računu izvršiti će se oni nalozi u najavi za koje nije prošao datum izvršenja. Nalozi u najavi za koje je prošao datum izvršenja neće biti izvršeni. Servis neće dozvoliti provođenje naloga za koje je Klijent podnio nalog za zatvaranje.

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

Korisnik je odgovoran za točnost i potpunost podataka naloga za plaćanje te 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.

Klijent je suglasan da Banka može izmijeniti, ispustiti i/ili dopuniti u njegovoj instrukciji za plaćanje naziv/ime, adresu ili identifikaciju Klijenta, temeljem IBAN-a kao jedinstvene identifikacijske oznake, a sve u skladu s podacima iz Registra transakcijskih računa u Banci koji su upisani za taj IBAN. Banka ima pravo dodati podatke koje Klijent nije unio u instrukciju, a nužni su za popunjavanje obaveznih elemenata međubankovne poruke potrebne za izvršenje naloga, te se takvo dodavanje ni u kojem slučaju neće smatrati izmjenom instrukcije Klijenta/Korisnika.

Nakon spremanja naloga u elektroničkom bankarstvu Banka provodi dinamičko povezivanje podataka o nalogu te nalog više nije moguće promijeniti već isključivo opozvati i zadati novi nalog s ispravnim podacima.

Klijent/Korisnik odgovaraju za zakonitost zadanog naloga imajući u vidu odredbe zakona i podzakonskih akata koje se odnose na određene vrste plaćanja, valute plaćanja, rezidentnost primatelja i zakonske prepreke u odnosu na njihovu dozvoljenost. Korisnik i Klijent odgovaraju za provođenje naloga suprotno važećoj zakonskoj i podzakonskoj regulativi.

Klijent je dužan pratiti izvršenje naloga uvidom u promet po računu.

### 8.1.1. Usluga provjere primatelja plaćanja (VOP usluga)

Banka Klijentu 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.

Porukama sustava pružaju se Korisniku informacije o potpunom podudaranju, nepodudaranju, djelomičnom podudaranju ili nemogućnosti provjere podudarnosti iz prethodnog stavka prije autorizacije naloga. Za naloge u obliku datoteke, informacije o rezultatima provjere svih naloga unutar datoteke Banka daje Korisniku i putem poruke pain.002.

Ako se ime i prezime/naziv primatelja plaćanja i IBAN koji je na Nalogu za plaćanje naveo Korisnik djelomično podudaraju, Banka će Korisniku pružiti informaciju o imenu i

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

prezimenu/nazivu primatelja plaćanja povezanim s IBAN-om koji je na Nalogu za plaćanje naveo Korisnik.

U slučaju da Korisnik autorizira nacionalni i/ili prekogranični kreditni transfer/instant kreditni transfer u valuti EUR za koji ga je Banka obavijestila o nepodudaranju, djelomičnom podudaranju ili nemogućnosti provjere podudarnosti 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 Klijent 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 Korisnik 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.

Klijent može isključiti korištenje usluge kojom se osigurava provjera primatelja plaćanja kada podnosi više naloga za plaćanje datotekom naloga. U svakom trenutku Klijent može ponovno uključiti korištenje usluge. Isključivanje/uključivanje usluge može zatražiti Korisnik identificiran u skladu s Pristupnicom i kojem je dodijeljena ovlast autorizacije. U slučaju da je Klijent odabrao opciju skupne autorizacije za način potpisivanja, za isključivanje/uključivanje usluge nije potrebna skupna autorizacija.

U slučaju da Klijent isključi korištenje usluge kojom se osigurava provjera primatelja plaćanja, autorizacija takve datoteke naloga može dovesti do prijenosa novčanih sredstava na račun za plaćanje koji ne glasi na primatelja plaćanja kako je navedeno na Nalogu za plaćanje unutar datoteke. U tom slučaju Banka neće biti odgovorna za uplatu sredstava pogrešnom primatelju plaćanja te Klijent ne ostvaruje pravo na povrat sredstava.

### 8.2. Suglasnost za izvršenje naloga za plaćanje

Platna transakcija smatra se autoriziranom ako je Klijent/Korisnik 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 elektroničkog servisa Klijent daje elektroničkim potpisom (autorizacijom) od strane Korisnika identificiranih u skladu s Pristupnicom, a kojima je dodijeljena ovlast autorizacije.

Ovisno o vrsti elektroničkog servisa kojim se zadaje nalog za plaćanje i vrsti sredstva za autentifikaciju i autorizaciju kojeg koristi Korisnik, suglasnost za izvršenje elektroničke platne transakcije se daje na jedan od sljedećih načina:

- kolektivnim potpisivanjem od strane dva Korisnika - u slučaju kad je za potpisivanje naloga za plaćanje internetskog ili mobilnog bankarstva Klijent ovlastio skupno po dva Korisnika koji kao sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koriste USB uređaj ili smart karticu ili mToken
- pojedinačnim potpisivanjem jednog Korisnika - u slučaju da je za potpisivanje naloga za plaćanje internetskog ili mobilnog bankarstva Klijent ovlastio samostalno po jednog Korisnika koji kao sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koriste USB uređaj

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

- ili smart karticu ili mToken, bez primjene dodatne potvrde autorizacije naloga (točka 8.2.1.),
- pojedinačnim potpisivanjem jednog Korisnika - u slučaju da je za potpisivanje naloga za plaćanje internetskog ili mobilnog bankarstva Klijent ovlastio samostalno po jednog Korisnika koji kao sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koriste USB uređaj ili smart karticu ili mToken, uz primjenu dodatne potvrde autorizacije naloga (točka 8.2.1.),
- ostalim ugovorenim načinima za pojedine servise elektroničkog bankarstva.

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

Ugovoreni načini autorizacije elektroničkih platnih transakcija koji su opisani ovom točkom Općih uvjeta primjenjuju se na odgovarajući način i na potpisivanje drugih financijskih i/ili nefinancijskih transakcija osim ako drugačije nije ugovoreno u ovim Općim uvjetima.

Ugovoreni načini autorizacije elektroničkih platnih transakcija koji su opisani ovom točkom na odgovarajući način se odnose i na autorizaciju naloga zadanih od strane Korisnika putem PISP-a nakon što Korisnik bude preusmjeren s mrežnih stranica PISP-a na mrežne stranice Banke te ga Banka pouzdano autentificira.

Autorizaciju suglasnosti AISP-u za korištenje usluga informiranja o računu/računima Klijenta otvorenima u Banci i dostupnim on line Korisnik zadaje i podnosi na izvršenje putem AISP-a. Nakon preusmjerenja na mrežne stranice Banke, provodi se pouzdana autentifikacija i autorizacija. Svaki Korisnik elektroničkog bankarstva, kojeg je Klijent registrirao putem Pristupnice, ovlašten je autorizirati suglasnost za usluge informiranja o računu/računima.

Svaka platna i druga transakcija te usluga informiranja o računu/računima za čije je izvršenje suglasnost dana na jedan od načina navedenih u ovoj točki Općih uvjeta smatra se autoriziranom platnom transakcijom odnosno autoriziranim korištenjem usluge informiranja o računu/računima. Korištenje personaliziranog sigurnosnog obilježja i sredstva za identifikaciju i autorizaciju smatra se nedvojbenim dokazom identiteta Klijenta, odnosno Korisnika i njegovom autorizacijom. Činjenica da je Banka kao korištenje platnog instrumenta, kojemu se pristupa pomoću personaliziranih sigurnosnih obilježja, zabilježila korištenje sredstava za autentifikaciju/identifikaciju i autorizaciju bit će dovoljna da bi se dokazalo da je Korisnik autorizirao nalog ili uslugu, čime Klijent, odnosno Korisnik, preuzimaju na sebe odgovornost za izvršeni nalog odnosno isporučenu uslugu. Smatra se da je provedena platna transakcija odnosno isporuka usluga autorizirana te da je Banka postupali s dužnom pažnjom dok se ne dokaže suprotno.

### 8.2.1. Dodatna potvrda autorizacija naloga

Potvrda autorizacije ili dodatna autorizacija predstavlja dodatni sigurnosni mehanizam kod pojedinačne autorizacije naloga. Banka može nadogradnjom sustava ponuditi i druge načine sigurnosnih mehanizama potvrde autorizacije o čemu će Klijenti biti obaviješteni na isti način na koji obavještava o izmjeni Općih uvjeta.

Za naloge za plaćanje koje unosi i autorizira isti Korisnik koji ima ovlaštenje za pojedinačnu autorizaciju i isto se obavlja kroz isti medij (PKI medij ili mobitel – mKabaBiz aplikacija) Banka

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

će zatražiti dodatnu potvrdu autorizacije istih ukoliko se prekorači dnevni limit (sigurnosni limit) određen za servis.

Dodatna potvrda autorizacije naloga unesenih i autoriziranih putem USB uređaja ili smart kartice provodi se isporukom SMS OTP (jednokratne zaporke) na mobitel Korisnika. Ukoliko za Korisnika putem Pristupnice nije registriran broj mobitela za potvrdu autorizacije, odnosno za dodatnu autorizaciju naloga, ista se provodi pozivom u Odjel podrške korisnicima. Dodatna potvrda autorizacije naloga unesenih i autoriziranih putem mKabaBiz aplikacije provodi se pozivom Odjelu podrške korisnicima. Dodatna potvrda autorizacije se provodi u radnom vremenu Odjela podrške korisnicima uz identifikaciju Korisnika Šifrom za identifikaciju.

Odjel podrške korisnicima, kontakt telefon: 0800 417 336; iz inozemstva +385 (0)47 417 336

Banka nije odgovorna za neizvršenje naloga ili izvršenje sa zakašnjenjem ako je u skladu s ovim Općim uvjetima i pripadajućoj dokumentaciji potrebno provesti dodatnu potvrdu autorizacije, a Klijent nije naveo broj mobitela ili ukoliko se dodatna potvrda autorizacije traži izvan radnog vremena Odjela podrške korisnicima.

Dodatna potvrda autorizacije naloga ne provodi se:

- kod kolektivnog potpisivanja naloga
- kod pojedinačnog potpisivanja naloga ukoliko osoba koja autorizira nalog nije isti i unosila
- kod pojedinačnog potpisivanja naloga ukoliko je isti Korisnik:
  - o unio nalog putem e-Kaba servisa (pristup putem smart kartice i/ili USB uređaja), a isti autorizirao putem mKabaBiz aplikacije
  - o unio nalog putem mKabaBiz aplikacije, a isti autorizirao putem e-Kaba servisa (pristup putem smart kartice i/ili USB uređaja)
- kod pojedinačnog potpisivanja naloga ukoliko je isti Korisnik i unio i autorizirao naloge kroz e-Kaba servis ili mKabaBiz aplikaciju za:
  - o naloge u korist primatelja sa Liste primatelja
  - o naloge u korist računa u skladu s trenutno važećem Naputku o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba
  - o interne naloge u korist računa istog OIB-a
  - o naloge do visine dnevnog limita
  - o naloge u korist računa Karlovačke banke d.d.

Lista primatelja je od strane Klijenta određen popis brojeva IBAN-a i/ili računa i njima pripadajućih naziva primatelja plaćanja u čiju se korist platne i druge financijske transakcije obavljaju korištenjem Internet i/ili mobilnog bankarstva bez dodatne potvrde autorizacije, odnosno samo elektroničkim potpisivanjem naloga od strane Korisnika ovlaštenog za samostalno potpisivanje naloga za plaćanje u elektroničkom bankarstvu. Lista primatelja se odnosi na sve Korisnike elektroničkog bankarstva po određenom transakcijskom računu. Za nacionalna i prekogranična plaćanja obavezno se upisuje IBAN primatelja, a za međunarodna plaćanja IBAN ili broj računa primatelja.

Banka ima pravo odbiti dodati primatelja na Listu primatelja bez obveze obrazloženja, o čemu će bez odlaganja izvijestiti Klijenta.

Primatelj, koji se unosi na Listu primatelja, je izuzet od dodatne potvrde autorizacije samo u dijelu koji se odnosi na IBAN/račun naveden u Zahtjevu za listom primatelja. Ako je u Zahtjevu za listom primatelja naveden IBAN/račun primatelja pogrešan ili krivi, Banka nije odgovorna u odnosu na činjenicu da je za pogrešno ili krivo naveden IBAN/račun evidentirano izuzimanje od potvrde autorizacije.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Ako je za primatelja, pored podatka o IBAN-u/računu, upisan i podatak o nazivu primatelja, Banka je odgovorna samo za ispravan unos podatka o IBAN-u/računu i postupanje u dijelu koji se odnosi na ovaj podatak. Primatelj koji ima više transakcijskih računa, bit će izuzet od dodatne potvrde autorizacije samo po onim IBAN-ima/računima koje je Klijent naveo u Listi primatelja.

Dnevni limit se ne umanjuje:

- kod kolektivnog potpisivanja naloga
- kod pojedinačnog potpisivanja naloga ukoliko osoba koja autorizira nalog nije isti i unosila
- kod pojedinačnog potpisivanja naloga ukoliko je isti Korisnik:
  - o unio nalog putem e-Kaba servisa (pristup putem smart kartice i/ili USB uređaja), a isti autorizirao putem mKabaBiz aplikacije
  - o unio nalog putem mKabaBiz aplikacije, a isti autorizirao putem e-Kaba servisa (pristup putem smart kartice i/ili USB uređaja)
- kod pojedinačnog potpisivanja naloga ukoliko je isti Korisnik i unio i autorizirao naloge kroz e-Kaba servis ili mKabaBiz aplikaciju za:
  - o naloge u korist primatelja s Liste primatelja
  - o naloge u korist računa u skladu s trenutno važećim Naputkom o načinu uplaćivanja prihoda proračuna, obveznih doprinosa te prihoda za financiranje drugih javnih potreba
  - o interne naloge u korist računa istog OIB-a
  - o naloge za koje je izvršena potvrda autorizacije
  - o naloge u korist računa Karlovačke banke d.d.

Dnevni limit se računa u datumu autorizacije naloga, a ne u datumu valute izvršenja naloga.

### 8.3. Izvršenje naloga za plaćanje i rokovi

Banka izvršava nalog za plaćanje u skladu s Terminskim planom koji je dostupan Klijentu na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), putem e-Kaba servisa i u poslovnoj mreži.

Banka će izvršiti nalog za plaćanje za nacionalnu transakciju u eurima 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 i u skladu s Terminskim planom te
- ne postoje zakonske ni druge zapreke za provođenje naloga.

Banka će izvršiti nacionalnu transakciju u devizama te prekograničnu i međunarodnu transakciju u nacionalnoj valuti i stranoj valuti ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- nalog sadrži sve obvezne elemente
- osigurano je pokriće za izvršenje cjelokupnog naloga
- osigurana su sredstva za naknadu
- suglasnost za izvršenje dana je na ugovoreni način i u skladu s Terminskim planom te
- ne postoje zakonske ni druge zapreke za provođenje naloga.

Banka izvršava naloge za plaćanje 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.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Naloge za plaćanje zadane u najavi, Banka provodi nastupom obračunskog datuma valute u skladu s Terminskim planom.

Za naloge zadane direktno putem servisa elektroničkog bankarstva kao i za naloge iniciranjem plaćanja preko PISP-a Klijent treba osigurati sredstva na računu. Ukoliko nalog ne sadrži podatak o valuti iz koje se nalog provodi smatrat će se da se traži provođenje iz valute plaćanja. Banka pri izvršenju naloga ne provodi automatske konverzije.

Nakon završetka obračunskog dana Banka povlači iz daljnje obrade naloge za koje nije bilo raspoloživog stanja na računu za izvršenje i o istom obavještava Klijenta putem elektroničkog bankarstva i putem e-mail poruke Korisniku. Klijenti koji s Bankom ugovore korištenje INFO USLUGE i opciju stanje računa po izvodu ovu obavijest zaprimiti će i ovim putem.

### 8.3.1. Izvršenje instant kreditnih transfera

Instant kreditni transfer moguće je zadati isključivo u valuti EUR. Nalog za instant kreditni transfer moguće je zadati i u obliku datoteke naloga za instant kreditni transfer.

Nalog za izvršenje Instant kreditnog transfera moguće zadati s datumom izvršenja određenim unaprijed. Nalog za instant kreditni transfer zadan s datumom izvršenja određenim unaprijed i vremenom izvršenja, izvršiti će se na datum određen u nalogu za instant kreditni transfer neovisno o vremenu izvršenja navedenom u nalogu u skladu s Terminskim planom.

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 s limitom koji je Klijent 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, a kod prekograničnih naloga 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

Vremenom primitka pojedinačnog naloga za instant kreditni transfer smatra se trenutak u kojem je Banka zaprimila nalog za instant kreditni transfer bez obzira na sat ili kalendarski dan. U slučaju naloga za instant kreditni transfer zadanih u obliku datoteka vremenom primitka smatra se trenutak u kojem je Banka iz datoteke izdvojila pojedinačnu platnu transakciju.

Kada Banka, unutar roka izvršenja od 10 sekundi, zaprimi potvrdu od pružatelja platnih usluga primatelja plaćanja o završetku izvršenja instant kreditnog transfera, Banka će Klijentu 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 Klijenta. 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 Klijenta u stanje u kojem je bio dok nije zadan nalog za

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

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 Klijenta za isti iznos i o tome obavještava Klijenta na ugovoreni način.

Ukoliko Klijent na računu nema dostatan iznos za terećenje u skladu s prethodnim stavkom, Banka će provesti nalog na teret računa Banke, o čemu će bez odgode obavijestiti Klijenta i zatražiti ga podmirenje predmetne tražbine u roku od 8 dana od dana primitka obavijesti, a koju će dostavu obavijesti izvršiti pisanim putem elektroničkom poštom i poštom, preporučenom pošiljkom. Obavijest se dostavlja na zadnje dostavljenu kontakt adresu elektroničke pošte, odnosno na zadnju adresu korespondencije/dostave koju je Klijent dostavio Banci. Ukoliko Klijent 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 Klijenta o neizvršenju platne transakcije na ugovoreni način.

U postupku zadavanja i izvršenja instant kreditnog transfera, Banka porukama sustava informira Korisnika o statusu naloga. Za naloge u obliku datoteke, Banka daje Klijentu informaciju o statusu svih naloga unutar datoteke i putem poruke pain.002.

Klijent 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, u poslovnoj mreži FINE, putem servisa FINA e-Plaćanje, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja).

Visina limita može se mijenjati u bilo kojem trenutku prije zadavanja instant kreditnog transfera putem online bankarstva ili u poslovnoj mreži Banke. Suglasnost za izmjenu limita za izvršenje instant kreditnog transfera može dati Klijent:

- putem on line bankarstva elektroničkim potpisom (autorizacijom) od strane Korisnika identificiranih u skladu s Pristupnicom, dodijeljenom ovlasti autorizacije te na ugovoreni način,
- u poslovnoj mreži Banke pisanom suglasnošću Klijenta ako je pisani zahtjev potpisan od osobe ovlaštene za zastupanje ili osobe ovlaštene za raspolaganje sredstvima na računu istovjetno obrascu Prijava potpisa i pečata uz korištenje pečata u skladu s određenjem na obrascu.

Limit za izvršenje instant kreditnih transfera određen na zahtjev Klijenta primjenjuje se od trenutka evidentiranja izmjene u sustavu Banke te vrijedi do ponovne izmjene istog.

Limit za izvršenje instant kreditnih transfera postavljen je na datum autorizacije naloga, neovisno o datumu izvršenja naloga. Ukoliko Klijent 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.

Banka kod izvršenja instant kreditnih transfera primjenjuje i dnevni (sigurnosni) limit koji je odredila za izvršenje platnih transakcija putem online bankarstva, u skladu s točkom 8.2.1.

Ukoliko je limit za izvršenje instant kreditnih transfera veći od sigurnosnog limita Banka će izvršiti transakcije instant kreditnih transfera, u skladu s točkom 8.2.1.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

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.

### 8.4. Odbijanje izvršenja naloga za plaćanje

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti, u slučaju ovrhe na novčanim sredstvima te u ostalim slučajevima utvrđenim zakonom, odnosno Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje putem elektroničkog bankarstva, ali ne isključivo, u slučaju:

- 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
- 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 platni sustavi 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
- 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 Klijenta 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 Klijent mogao biti oštećen, zbog prijave primatelja plaćanja ili treće osobe koja je Klijentu dala instrukciju o broju računa za uplatu.

O odbijanju naloga za plaćanje, a ako je moguće i o razlozima, Banka će obavijestiti Klijenta putem elektroničkog bankarstva, odnosno putem Izvatka po računu, osim ako to nije zabranjeno drugim propisima.

U slučaju da Banka odbije inicirati platnu transakciju iniciranja plaćanja zadanu putem PISP-a prije pouzdane autentifikacije Klijenta, Banka će o razlozima odbijanja transakcije i postupku ispravljanja pogrešaka koje su dovele do odbijanja dati obavijest PISP-u. Za tako odbijene naloge Klijent će biti informiran o razlozima odbijanja transakcije i postupku ispravljanja pogrešaka koje su dovele do odbijanja naloga putem PISP-a.

U slučaju odbijanja transakcija iniciranja plaćanja putem PISP-a iz razloga što suglasnost nije dana na vrijeme ili nije dana u dovoljnom broju (kolektivno potpisivanje) Banka će o tim razlozima obavijestiti PISP-a i Klijenta putem elektroničkog bankarstva.

U slučaju odbijanja transakcija iniciranja plaćanja putem PISP-a nakon pouzdane autentifikacije Korisnika i ispravne autorizacije, Banka će razlozima odbijanja obavijestiti PISP-a i Klijenta na istovjetan način kao u prethodnom stavku te će informaciju dati i putem usluge elektroničkog bankarstva.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Banka može zaustaviti provođenje naloga za kojeg osnovano posumnja da ga nije autorizirao Korisnik te će vezano za daljnje postupanje po nalogu kontaktirati Klijenta ili Korisnika. Ukoliko se dokaže da se radi o prijevaram nalogu o istom će izvijestiti nadležna tijela.

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

Banka neće izvršiti naloge zadane u najavi i neposredno putem elektroničkog bankarstva i putem PISP-a, ukoliko Klijent zatvori transakcijski račun na teret kojeg su nalozi zadani.

Ukoliko Klijent prestane biti dostupan putem elektroničkog bankarstva, Banka će provesti naloge zadane u najavi putem PISP-a. O ovim nalogima Banka će izvijestiti Klijenta putem izvatka. Banka neće biti odgovorna za nedostupnost PISP-u uslijed prestanka online dostupnosti.

Za naloge zadane iniciranjem plaćanja putem PISP-a za koje nije popunjeno polje „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 traženi datum izvršenja će se smatrati datum kad je dana valjana suglasnost.

U slučaju da nalog ne bude autoriziran u okviru 5 kalendarskih dana, ili ne bude autoriziran u dovoljnom broju (kolektivno potpisivanje), Banka će nalog odbiti i obavijestiti Klijenta na način opisan ovom točkom Općih uvjeta.

### 8.5. Opoziv zadanih naloga za plaćanje

Klijent može opozvati zadane naloge za plaćanje. Opoziv se vrši putem Internet bankarstva i mobilnog bankarstva u skladu s rokovima navedenim u Terminskom planu.

Nalog zadan na datum izvršenja ne može se 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 ili niz naloga ako se provodi opoziv datoteke naloga. Nalozi koji su dio datoteke, a označeni su kao batch booking nalozi, ne mogu se opozvati pojedinačno već se opoziva cijela datoteka.

Klijent ne može opozvati neposredno putem elektroničkog bankarstva naloge zadane preko PISP-a te usluge preko AISP-a nakon što je ovim pružateljima platnih usluga dao Suglasnost.

Za naloge zadane preko PISP-a Klijent i iniciranje plaćanja i opoziv naloga zadaje preko PISP-a. Naloge zadane preko PISP-a datotekom (bulk payment) Korisnik ne može preko PISP-a opozvati pojedinačno već se opoziva cijela datoteka. Opoziv neće biti moguć ako je barem jedan nalog u datoteci već izvršen.

Banka ima pravo naplatiti opoziv zadanih naloga za plaćanje. Opoziv naloga ne utječe na iznos dnevnog limita.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

### 9. OGRANIČENJA KORIŠTENJA USLUGA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA

#### 9.1. OGRANIČENJA KORIŠTENJA USLUGA INTERNET I MOBILNOG BANKARSTVA

Banka zadržava pravo uskratiti korištenje usluge Internet i mobilnog bankarstva zbog:

- razloga koji se odnose na sigurnost servisa
- u slučaju uzastopno pogrešno unesenog PIN-a; broj uzastopno pogrešno unesena PIN-a nakon kojeg će Banka uskratiti korištenje usluge navedeni su u Korisničkim uputama
- u slučaju gubitka mobitela ukoliko je to medij kojim se provodi autentifikacija, autorizacija ili isporuka usluge
- u slučaju opravdane sumnje na neovlašteno korištenje
- korištenja s namjerom prijevare
- u slučaju značajnog povećanja rizika poslovanja Klijenta i procjene da neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja troškova usluga Internet i mobilnog bankarstva
- nepridržavanja ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti ili su njihov sastavni dio
- nedostavljanja Banci dokumentacije vezane na izvršavanje regulatornih obveza
- u slučaju postupanja protivno prisilnim propisima
- u slučaju kad to nalažu zakonske odredbe.

O istom, Banka pisanim putem izvješćuje Klijenta, osim kad je takva obavijest u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili zakonom.

Banka će onemogućiti (blokirati) pristup određenom servisu elektroničkog bankarstva u slučaju sumnje u mogućnost zlouporabe servisa i situacije koje su izvan kontrole Banke i koje Banka ne može spriječiti, niti na njih utjecati, u kojim je po opravdanoj i razumnoj procjeni Banke sigurnost personaliziranih sigurnosnih obilježja i/ili je informacijska sigurnost neodređenog broja Klijenata ugrožena u tolikoj mjeri da privremena blokada pristupa određenom servisu pojedinim ili svim Klijentima predstavlja jedinu pouzdanu mjeru kojom se može spriječiti nastavak štete Klijentima.

U slučajevima kad su ispunjeni uvjeti za blokadu pristupa servisu elektroničkog bankarstva, Banka umjesto blokade pristupa može privremeno onemogućiti (suspendirati) korištenje jedne ili više usluga koje su dostupne.

O razlozima blokade/suspenzije pristupa Banka će obavijestiti Klijenta, osim kad je takva obavijest u suprotnosti sa sigurnosnim razlozima ili zakonom.

Prestankom postojanja naprijed navedenih razloga, Banka će omogućiti ponovno korištenje usluge Internet i mobilnog bankarstva.

Banka može blokirati platni instrument. O razlozima blokade Banka će obavijestiti Klijenta, osim kad 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.

Klijent i/ili Korisnik dojavu gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja i/ili neodgovarajuće primjene platnog instrumenta, odnosno okolnosti koje u skladu s ovim Općim uvjetima predstavljaju osnovu za blokadu/suspenziju pristupa ili korištenja elektroničkog servisa dužan je, bez odlaganja, zatražiti dojavom na:

Karlovačka banka d.d. Odjel podrške korisnicima, V. Mačeka 8, 47000 Karlovac  
Telefon: 0800 417 336; iz inozemstva +385 (0)47 417 336  
e-mail adresa: [e-kaba@kaba.hr](mailto:e-kaba@kaba.hr)

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Dojava se provodi u radnom vremenu Odjela podrške korisnicima. Klijent i Korisnik su upoznati s time da Banka snima telefonske razgovore. Tonski zapis Banka može koristiti kao dokaz radi utvrđivanja koje je podatke Klijent odnosno Korisnik dao pri dojadi.

Banka će odmah po dojadi, blokirati/suspendirati korištenje usluge Internet i/ili mobilnog bankarstva za točno definiranog Korisnika.

Izjavu o gubitku, krađi, zlouporabi i slično PKI medija ili mobilnog uređaja Korisnik je dužan prvog radnog dana i pisanim putem potvrditi ili osobnim dolaskom u najbližu poslovnicu Banke ili pisanim putem na adresu Banke: Karlovačka banka d.d. Odjel podrške korisnicima V. Mačeka 8, 47000 Karlovac, uz obveznu dostavu kopije dopisa na faks: +385 (0)75 802 091. Izjava sadrži podatke povezane s Korisnikom, vrstom usluge, PKI medijem. Za ponovno korištenje elektroničkog servisa Klijent i Korisnik podnose Banci novu Pristupnicu

Korisnik/Klijent u roku od 24 sata od trenutka dojadi, Odjelu podrške korisnicima, kojom se traži blokada/suspenzija korištenja usluge Internet i/ili mobilnog bankarstva može pisanim putem, u najbližoj poslovnici Banke, opozvati traženu blokadu/suspenziju. Ako Klijent odnosno Korisnik propusti provesti pisanu dojavu na opisani način, nakon proteka 24 sata od dojadi, zbog sigurnosti servisa, Banka će opozvati korištenje usluge Internet i/ili mobilnog bankarstva prema prethodnom stavku.

Klijent i/ili Korisnik pri tome u pisanoj Izjavi o opozivu dojadi ne smiju navesti podatke o personaliziranim sigurnosnim obilježjima kojima se služe za identifikaciju/autentifikaciju odnosno autorizaciju putem servisa. Ukoliko bi to bio slučaj, Banka će Korisniku za nastavak poslovanja putem servisa na siguran način isporučiti nova personalizirana obilježja, provesti povezivanje istih s Korisnikom u svom sustavu odnosno provesti postupak reaktivacije. Korisnik je u obvezi provesti postupak aktivacije servisa s novim sigurnosnim obilježjima.

Ukoliko dojavu izvrši Korisnik, istom se blokiraju/suspendiraju/ukidaju sva postojeća ovlaštenja po navedenim medijima iz dojadi/Izjave i po svim transakcijskim računima vezanim uz navedeni medij po kojem Korisnik ima ovlaštenja.

Ukoliko dojavu izvrši Klijent, Banka će blokirati/suspendirati/ukinuti sva postojeća ovlaštenja po navedenim medijima iz dojadi za točno navedene transakcijske račune i Korisnike koje Klijent izričito navede u dojadi.

Za ponovno aktiviranje usluge po određenom transakcijskom računu/servisu/Korisniku potrebno je ponovno popuniti Pristupnicu. Trošak izdavanja novog certifikata naplaćuje se terećenjem transakcijskog računa za koji je ugovoren servis Internet bankarstva i/ili mobilnog bankarstva.

Sve troškove nastale neovlaštenim korištenjem servisa do trenutka dojadi snosi Klijent. Ako Klijent/Korisnik smatra da je žrtva kaznenog djela uslijed gubitka, krađe ili zlouporabe servisa, o toj činjenici kao i o spornim transakcijama koje su izvršene prije dojadi Banci mora odmah obavijestiti Ministarstvo unutarnjih poslova/Državno odvjetništvo Republike Hrvatske.

Pisanu dokumentaciju Klijenta/Korisnika o prijavi gubitka, krađe, neovlaštenog korištenja i/ili neodgovarajuće primjene platnog instrumenta Banka je dužna čuvati 18 mjeseci i dostaviti Klijentu na njegov zahtjev.

Banka može privremeno onemogućiti pristup i/ili korištenje elektroničkog bankarstva u slučaju promjena i nadogradnji informacijskog sustava Banke, uključujući i sustav njezine informacijske sigurnosti, ili u slučaju promjena i/ili nadogradnje servisa. Prije nastupa

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

privremene nedostupnosti, Banka dostavlja obavijest Klijentu i/ili Korisniku putem aplikacije elektroničkog bankarstva.

### 9.2. OGRANIČENJA KORIŠTENJA INFO USLUGE

Banka može uskratiti korištenje INFO USLUGE u sljedećim slučajevima:

- u slučaju opravdane sumnje da je ugrožena sigurnost servisa
- u slučaju opravdane sumnje na neovlašteno korištenje
- prijave krađe ili gubitka mobilnog uređaja ili računala
- u slučaju značajnog povećanja rizika poslovanja Klijenta i procjene da neće moći ispuniti svoju obvezu plaćanja naknada INFO USLUGE.

### 10. ZAMJENA PLATNOG INSTRUMENTA

U slučaju oštećenja, neispravnosti, dotrajalosti, gubitka ili krađe Platnog instrumenta na kojem su pohranjeni certifikati Klijent ima pravo od Banke tražiti zamjenu/izdavanje novog Platnog instrumenta. U tom slučaju dužan je Banci platiti naknadu za izdavanje novog Platnog instrumenta i aktivaciju certifikata.

Prilikom promjene postojećeg PKI medija Banka nije u obvezi imati u ponudi isti PKI medij. Promjena se vrši sa onim PKI medijem kojim Banka trenutno raspolaže.

Za novi PKI medij ili mobilni uređaj moguća je dodjela isključivo istih prava kao i za medij/uređaj koji se zamjenjuje. Prava se određuju u odnosu na Korisnika, a ne u donosu na medij/uređaj.

Prilikom promjene postojećeg PKI medija ili mobilnog uređaja iz razloga krađe, zlouporabe ili bilo kojeg druge činjenice kojom se sumnja na sigurnost medija/uređaja popunjava se nova Pristupnica za svaki račun po kojem je Korisnik imao ovlaštenja.

U slučaju promjene broja mobitela potrebno je ukinuti aktivan pristup prijavljenom broju mobitela koji Banka ima registriran u svom sustavu. Za ponovno aktiviranje usluge s novim brojem mobitela potrebno je popuniti novu Pristupnicu za svaki račun po kojem je Korisnik imao ovlaštenja.

Klijent/Korisnik sam snosi trošak bilo kakve havarije zbog koje treba promijeniti mobitel. Klijent snosi trošak aktivacije servisa.

### 11. SIGURNOST ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA I PLATNOG INSTRUMENTA

Banka i Klijent ugovaraju korištenje Platnog instrumenta, odnosno elektroničkog bankarstva, u cilju sigurnog obavljanja transakcija. Platni instrument je u vlasništvu Klijenta, a Klijent i Korisnik dužni su koristiti Platni instrument, odnosno elektroničko bankarstvo, na način kako ga propisuje Banka u uputama za korištenje, čuvati ga od oštećenja, gubitka, krađe ili neovlaštene uporabe kao je to opisano u točki 15. ovih Općih uvjeta u dijelu koji se odnosi na obveze Klijenta. Korisnik je dužan čuvati tajnost svih podataka vezanih za autorizaciju kako je to opisano u odgovornostima i dužnostima Klijenta.

Klijent je odgovoran i snosi štetu koja bi mogla nastati zbog nepridržavanja ovih odredbi od strane Korisnika i/ili ako je treća osoba na bilo koji način došla u posjed sredstava i/ili podataka vezanih za autorizaciju u sustavu elektroničkog bankarstva.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Klijent snosi sav rizik i svu odgovornost netočnih podataka u svim dokumentima iz ovih Općih uvjeta.

Klijent je u obvezi osigurati ažuran rad sustava zaštite od malicioznih programa te održavati ažurne verzije programa (sistemskog softvera) na uređaju koji koristi.

Banka iz razloga sigurnosti, kao najdulje razdoblje bez aktivnosti Korisnika nakon što je autentificiran za internetski pristup svom račun za plaćanje postavlja ograničenje u duljini od 5 minuta.

### 12. NAKNADE ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA

Banka obračunava Klijentu naknadu za pristup i uporabu servisa Internet bankarstva i mobilnog bankarstva te provođenje naloga za plaćanje i ostalih usluga i servisa u što je uključena naknada za korištenje INFO USLUGE, odnosno isporučene kratke systemske poruke. Naknade obračunate za naloge zadane iniciranjem plaćanja obračunavaju se u istoj visini kao istovjetni nalozi zadani neposredno putem elektroničkog bankarstva. Visina naknada uređena je Odlukom o naknadama. Odluka o naknadama dostupna je Klijentima i Korisnicima na isto način kao i Opći uvjeti i to putem internet stranica [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), e-Kaba servisu i u poslovnoj mreži Banke.

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

Klijent ovlašćuje Banku da dospjele naknade i troškove naplati iz svih sredstava po svim računima u Banci njihovim izravnim terećenjem. U slučaju nedostatka raspoloživih sredstava u nacionalnoj valuti, Banka je ovlaštena naplatiti se iz deviznih sredstava Klijenta, njihovom konverzijom, po kupovnom tečaju Banke za tu valutu, važećem na dan provođenja transakcije. Banka će u ovom slučaju prvo provesti konverziju iz valute s najvećim saldom.

Naknade i troškovi koje Banka obračunava Klijentu su promjenjivi, a o njihovim promjenama Banka će obavijestiti Klijenta, najmanje 15 dana prije stupanja promjena na snagu, objavom u poslovnoj mreži Banke, putem e-Kaba servisa, na internet stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr), putem drugih distribucijskih kanala, odnosno na drugi način koji je ugovoren s Klijentom. Smatra se da je Klijent suglasan s promjenama ako do dana početka primjene novih naknada ili troškova **ne** obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti Klijenta o neprihvatanju promijenjenih naknada ili troškova smatra se da je Klijent otkazao sve Ugovore o korištenju elektroničkog bankarstva, izuzev Ugovora u odnosu na koje je do dana stupanja na snagu pisanim putem obavijestio Banku da ih prihvaća.

### 13. INFORMIRANJE I IZVJEŠĆIVANJE

Banka izvješćuje Klijenta o svim izmjenama i novostima elektroničkog bankarstva putem e-Kaba servisa i mobilnog bankarstva odnosno objavom na svojim Internet stranicama ako se izmjena ili novosti odnose na sve Korisnike servisa. Banka može izvijestiti Klijenta i elektroničkom poštom na elektroničku adresu Korisnika.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Informacije i izvješća o provedenim transakcijama putem servisa Internet bankarstva i/ili mobilnog bankarstva, Banka stavlja Klijentu na raspolaganje u vidu pojedinačne potvrde o izvršenom nalogu, SWIFT poruke<sup>3</sup>, uvidom u promete računa i izvatkom po računu.

Informacije i izvješća dostavljena putem servisa Internet bankarstva i/ili mobilnog bankarstva jednako su valjani kao i oni u papirnatom obliku te omogućuju Klijentu pohranjivanje, dostupnost za buduću uporabu i reproduciranje u nepromijenjenom obliku. Banka će na zahtjev Klijenta ovjeriti ispis ovih podataka na papiru.

Podaci i dokumentacija koje Banka dostavlja Klijentu u vezi s korištenjem ugovorenog elektroničkog bankarstva smatraju se uredno dostavljenima u slučaju dostave elektroničkim bankarstvom danom kojeg je Banka određeni podatak ili dokument učinila Klijentu dostupnim putem tog kanala.

Podaci i dokumentacija koje Banka dostavlja Klijentu u vezi s korištenjem ugovorenog elektroničkog bankarstva smatraju se uredno dostavljenim i u sljedećim slučajevima:

- slučaju dostave Internet bankarstvom ili mobilnim bankarstvom, danom kojeg je Banka određeni podatak ili dokument učinila dostupnim Klijentu odnosno Korisniku putem tog kanala,
- u slučaju slanja poštom, danom otposljanja preporučenom pošiljkom na adresu koju je Klijent prijavio Banci kao adresu za dostavu pismena Klijentu odnosno Korisniku, a u slučaju da Korisnik nije prijavio Banci adresu za dostavu pismena, danom otposljanja preporučenom pošiljkom na adresu sjedišta koju je Klijent prijavio Banci ili koja je navedena u javno dostupnom nadležnom registru,
- u slučaju slanja elektroničkom poštom, danom otposljanja e-maila na e-mail adresu Klijenta odnosno Korisnika koja je prijavljena Banci.

Banka će Klijenta i Korisnika informirati o nalogima provedenim putem PISP-a na istovjetan način na koji daje informacije o nalogima zadanim neposredno preko svog elektroničkog bankarstva. Pri tome Banka neće diskriminirati naloge PISP-a u odnosu na naloge koje Korisnik zada neposredno putem elektroničkog bankarstva. Banka će osigurati i informacije o podacima traženim putem AISP-a. Na zahtjev Klijenta Banka će obavijestiti Klijenta o svim upitima koje je postavio PISP.

Na zahtjev Klijenta Banka može dostaviti sve informacije koje dostavlja u elektronskom obliku i u papirnatom obliku. Dostavu dodatnih izvješća Banka naplaćuje u skladu s važećom Odlukom o naknadama. Na zahtjev Klijenta za dostavu Općih uvjeta, Banka će iste dostaviti bez naknade.

### 14. PRESTANAK UGOVORA I OTKAZ USLUGA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA

Klijent ili Banka mogu otkazati Ugovor o korištenju usluga elektroničkog bankarstva, odnosno mogu otkazati jednu ili više usluga elektroničkog bankarstva, pisanim putem uz otkazni rok od 15 dana. Banka može otkazati Ugovor bez navođenja razloga.

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

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

Telefon: 0800 417 336; iz inozemstva +385 (0)47 417 336

e-mail adresa: [e-kaba@kaba.hr](mailto:e-kaba@kaba.hr)

ili u poslovnoj mreži Banke

<sup>3</sup> SWIFT poruke neće biti dostupne od 22.11.2025.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

Banka može otkazati Ugovor i bez otkaznog roka u slučajevima:

- kada Klijent krši odredbe Okvirnog ugovora, Općih uvjeta, ugovornih i zakonskih odredbi,
- kada Banka utvrdi korištenje usluge elektroničkog bankarstva suprotno ugovoru i ovim Općim uvjetima,
- kad Korisnik ne obnovi korištenje usluge na vrijeme ukoliko je to uvjet za daljnje nesmetano korištenje,
- ukoliko Klijent ne plaća naknadu za isporučene usluge,
- ukoliko Klijent odbije Banci dostaviti podatke i/ili dokumentaciju vezanu za provođenje Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma ili dokumentaciju koju Banka može tražiti u cilju pridržavanja zakonske regulative Europske unije,
- zatvaranja računa Klijenta po kojem je usluga ugovorena,
- neaktivnosti mKabaBiz aplikacije ukoliko nije bilo aktivnosti po istoj najmanje 24 (dvadeset i četiri) mjeseca
- u slučaju smrti Korisnika ukoliko je bio jedina ovlaštena osoba od strane Klijenta, a Klijent nije ovlastio drugu fizičku osobu za korištenje usluga elektroničkog bankarstva.

U slučaju smrti Korisnika Banka može po saznanju, a prije dojave od strane Klijenta, otkazati sva postojeća ovlaštenja po svim transakcijskim računima po kojem Korisnik ima ovlaštenja.

Otkaz Ugovora i/ili pojedine usluge elektroničkog bankarstva vrši se otposlanjem pismena o otkazu na posljednju poznatu adresu Klijenta, preporučenom pošiljkom.

U slučaju otkaza Ugovora ili otkaza jedne ili više usluga elektroničkog bankarstva, bilo od strane Klijenta ili od strane Banke, Banka može za korištenje otkazane usluge Klijentu naplatiti naknadu koja ne mora biti razmjerna trajanju Ugovora.

Banka može uskratiti korištenje usluge elektroničkog bankarstva i iz sigurnosnih razloga.

U slučaju prestanka/otkaza Ugovora Klijent plaća Banci sve dospjele naknade kao i naknade za račun ispostavljen za mjesec u kojem je usluga otkazana u skladu s Odlukom o naknadama.

### 15. REKLAMACIJE, PRIGOVORI I ODGOVORNOSTI

Klijent treba bez odlaganja provjeriti točnost i potpunost transakcije, a eventualni prigovor ili reklamaciju uložiti najkasnije u roku od 30 (trideset) dana od dana primitka izvoda po računu. U prigovor trebaju biti uključene i transakcije koje su trebale biti evidentirane na računu, a nisu, uz navođenje originalnog iznosa, valute i datuma u kojem je takva transakcija trebala biti evidentirana.

Klijent i Korisnik imaju pravo podnijeti prigovor na funkcioniranje ili funkcionalnost usluga elektroničkog bankarstva a isto tako mogu, ukoliko smatraju da im je u poslovnom odnosu s Bankom povrijeđeno neko pravo ili je došlo do kršenja bilo koje odredbe Zakona o platnom prometu koje se odnose na obvezu informiranja ili na pravo i obvezu u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, podnijeti prigovor usmenim putem obraćanjem zaposlenicima Banke, odgovornoj osobi u poslovnici ili osobi odgovarajuće organizacijske jedinice Banke.

Ukoliko Klijent ili Korisnik smatraju da prigovor koji je podnesen usmenim putem obraćanjem zaposlenicima Banke nije riješen na zadovoljavajući način, prigovor se može podnijeti pisanim putem u skladu s Informacijom o načinu podnošenja prigovora koja je javno objavljena u poslovnoj mreži i na web stranicama Banke [www.kaba.hr](http://www.kaba.hr). Način podnošenja

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

prigovora ili reklamacija uređen je i točkom 19. Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata, pod naslovom „Podnošenje prigovora i zahtjeva za rješavanjem reklamacija i odgovornosti Banke i klijenata“.

Prigovor, odnosno reklamacija, moraju sadržavati detaljni opis događaja. Banka može zatražiti dopunu odnosno pojašnjenje prigovora ili reklamacije.

Banka će Klijentu dostaviti odgovor u roku od 10 (deset) dana od dana zaprimanja prigovora ili reklamacije. U slučajevima kada rješavanje prigovora može potrajati duže od očekivanog, Banka će unutar naprijed navedenog roka obavijestiti Klijenta o razlozima kašnjenja te vremenu u kojem može očekivati konačan odgovor koji ne može biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja reklamacije/prigovora.

U slučaju da Klijent dokaže da Banka nije uredno izvršila ili nije izvršila ispravan nalog Klijenta dan u skladu s Okvirnim ugovorom i propisima, Banka će bez odgađanja Klijentu vratiti sredstva i dovesti račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije bila izvršena. U navedenim slučajevima Klijent može zahtijevati naknadu štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu zbog povrede Ugovora.

Ako Klijent/Korisnik elektroničkog bankarstva osporava da je autorizirao izvršenu platnu transakciju, sama činjenica da je Banka evidentirala korištenje platnog instrumenta od strane Klijenta, odnosno Korisnika, dokaz je da je Korisnik autorizirao tu platnu transakciju.

U slučaju da Klijent dokaže izvršenje neautorizirane platne transakcije od strane Banke, Banka će, isti odnosno najkasnije sljedeći radni dan, Klijentu vratiti sredstva i dovesti račun za plaćanje u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da platna transakcija nije bila izvršena. U navedenim slučajevima Klijent može zahtijevati naknadu štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu zbog povrede Ugovora.

Klijent gubi prava iz prethodnih stavaka ako o neizvršenju ili neurednom izvršenju naloga ili o izvršenoj neautoriziranoj platnoj transakciji nije obavijestio Banku i dostavio dokaz o utemeljenosti svojih navoda u roku od 30 (trideset) dana od datuma Izvatka po računu u kojemu je takva transakcija bila ili morala biti evidentirana.

U slučaju opravdanosti prigovora, Banka će izvršiti storniranje obračunatih naknada, a ako je iste već naplatila i povrat naplaćenih iznosa.

Za međunarodne transakcije Banka Klijentu, odnosno Korisniku, na odgovarajući način, stavlja na raspolaganje odmah po izvršenju potvrdu s podacima o nalogu. U tim je slučajevima Klijent, odnosno Korisnik, u obvezi odmah provjeriti podatke o nalogu i podnijeti Banci prigovor odnosno reklamaciju isti ili najkasnije sljedeći radni dan od primitka potvrde, odnosno najkasnije u roku 5 dana od datuma izvršenja naloga. Ukoliko u tom roku Banka ne zaprimi prigovor odnosno reklamaciju smatrat će da je transakcija uredno izvršena. Ako nakon protoka tog roka Banka zaprimi prigovor odnosno reklamaciju uložiti će sve razumne mjere radi povrata novčanih sredstava iz platne transakcije te Klijentu odnosno Korisniku dostaviti sve relevantne informacije u svrhu povrata tih novčanih sredstava.

Klijent i Korisnik podnose Banci prigovor i reklamaciju kad se iste odnose na transakcije provedene putem PISP-a.

U tom slučaju pružatelj usluge iniciranja plaćanja dužan je na zahtjev Banke kao pružatelja platne usluge koji vodi račun dokazati da je, u okviru usluge koju on pruža, platna transakcija bila autorizirana, da je platna transakcija bila pravilno evidentirana te da na izvršenje platne transakcije nije utjecao tehnički kvar ili neki drugi nedostatak usluge koju je on pružio. Ako je

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

pružatelj platne usluge iniciranja plaćanja odgovoran za neautoriziranu platnu transakciju, za neizvršenje, neuredno izvršenje ili zakašnjenje s izvršenjem, dužan je Banci kao pružatelju platne usluge koji vodi račun, na njezin zahtjev, odmah naknaditi iznos tako izvršene platne transakcije i druge iznose koje je Banka s tog osnova platila svom Klijentu, uključivo i iznos štete nastale radi neprimjene pouzdane autentifikacije i druge pretrpljene štete.

Sve troškove neopravdanog prigovora snosi Klijent.

Klijent može, osim naprijed navedenog, uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci prema odredbama Zakona o platnom prometu.

Klijent je ovlašten u rokovima i na način opisan u prethodnim stavcima ove točke podnijeti prigovor Banci ako smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EZ) br. 2021/1230 i/ili Uredbe (EU) br. 260/2012, pod uvjetom da se odredbe navedenih Uredbi primjenjuju u Republici Hrvatskoj. Na prigovor Klijenta Banka je dužna odgovoriti u roku propisanom Zakonom o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, odnosno u roku od 10 (deset) dana od dana primitka prigovora.

Klijent je ovlašten podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci pritužbu na rad Banke ako smatra da je Banka postupila protivno Uredbi (EZ) br. 2021/1230, Uredbi (EU) 260/2012 ili članku 5. i članku 7. Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, pod uvjetom da se odredbe navedenih Uredbi primjenjuju u Republici Hrvatskoj.

### **Klijent i Korisnik su odgovorni i dužni:**

- za korištenje pojedine usluge elektroničkog bankarstva pribaviti, koristiti i održavati odgovarajuću računalnu i komunikacijsku opremu koja je u skladu s tehničkim zahtjevima propisanim uputama za pojedinu uslugu, te koja ima instaliran, ažuriran i nadograđen, u skladu sa svim dostupnim nadogradnjama, operativni sustav uz pripadajući vatrozid (firewall), internetski preglednik i antivirusnu zaštitu,
- redovito dnevno osvježavati antivirusnu zaštitu i skenirati sve aplikacije na računalu odnosno mobilnom uređaju kojeg koriste za pristup elektroničkom servisu, ažuriranim antivirusnim programom;
- voditi računa o internetskim stranicama koje posjećuju uređajima kojima pristupaju elektroničkim servisima, jer pristup nekim stranicama uključuje povećani rizik zaraze računala, odnosno mobilnog uređaja malicioznim programima,
- 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,
- prilikom ulaska u elektroničko bankarstvo Korisnik je dužan provjeriti da li adresa Banke započinje s <https://ib.kaba.hr> ili <https://biz.kaba.hr/> ukoliko adresa ne započinje na ovaj način Korisnik se ne nalazi na internetskim stranicama Banke, te u tom slučaju mora bez odgađanja prestati s korištenjem usluge elektroničkog bankarstva, tako da bez odgađanja izvadi USB ređaj iz računala, odnosno smart karticu iz čitača ili ako pristupa korištenjem mToken da odmah zatvori aplikaciju,
- u tijeku korištenja Korisnik naprijed navedenu provjeru provodi na način da klikom na ikonu lokota pored adresnog polja u internetskom pregledniku provjeri nalazi li se na Internet stranicama Banke. Ako to nije slučaj, Korisnik se ne nalazi na internetskim stranicama Banke, te u tom slučaju mora bez odgađanja prestati s korištenjem usluge elektroničkog bankarstva, tako da bez odgađanja izvadi USB uređaj iz računala, odnosno smart karticu iz čitača ili ako pristupa korištenjem mToken da odmah zatvori aplikaciju,
- uredno upotrebljavati usluge elektroničkog bankarstva i postupati u skladu s Tehničkom uputom i Uputom za korištenje,
- čuvati i pravilno koristiti platni instrument servisa,

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

- poduzeti sve mjere opreza kako bi izbjegao zlouporabu servisa, a naročito čuvati tajnost inicijalne zaporke, zaporke, PIN-a, identifikacijskog koda, šifre za identifikaciju te ostalih identifikacijskih podataka i brinuti se da ne dođu u neovlašteni posjed treće osobe,
- osigurati tajnost zaporki i identifikacijskih podataka na način koji će onemogućiti otuđenje istih i njihovu dostupnost trećim osobama uključujući Banku i njene zaposlenike, s time da iste ne smije zapisivati na papirni, elektronski ili neki drugi medij,
- Klijent i Korisnik se obvezuju čuvati dodijeljena sredstva za autentifikaciju i autorizaciju u cilju sprječavanja oštećenja, gubitka, krađe ili zlouporabe,
- čuvati vlastite uređaje koje koriste za pristup pojedinim elektroničkim servisima kao što su računalo ili mobilni uređaji tako da spriječe njihov gubitak, krađu ili zlouporabu,
- Klijent i Korisnik su dužni poduzeti sve razumne mjere zaštite tajnosti dodijeljenih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica i odabranog PIN-a. Neće se smatrati da su Klijent i Korisnik poduzeli potrebne razumne mjere zaštite tajnosti odabranog PIN-a ako za PIN odaberu kombinaciju brojeva, slova ili znakova koja se može lako utvrditi, kao što su na primjer naziv, odnosno ime Klijenta ili Korisnika ili članova njihovih obitelji, datum rođenja Korisnika ili neprekinuti niz uzastopnih brojeva, ako je odabrani PIN istovjetan inicijalnom PIN-u, ili ako u razumnim rokovima ne bi mijenjali ranije odabrani PIN,
- Klijent i Korisnik su dužni u slučaju da je Korisnik u svojem uređaju na kojem se nalaze sredstva za autentifikaciju i autorizaciju aktivirao korištenje biometrijske autentifikacije, osigurati da su u svakom trenutku u istom uređaju pohranjeni isključivo biometrijski podaci Korisnika,
- bez odlaganja izvijestiti Banku o možebitnoj neovlaštenoj uporabi ili sumnji na neovlaštenu uporabu elektroničkih servisa,
- unositi točne podatke i spriječiti zlouporabu korištenja servisa u vlastitom okruženju,
- u slučaju gubitka, krađe ili neovlaštenog korištenja mobitela/osobnog računala o istom odmah obavijestiti Banku, kako bi se obustavilo slanje poruka,
- jednom mjesečno promijeniti zaporku,
- odmah po prestanku obavljanja usluga korištenjem e-Kaba servisa izvaditi PKI medij iz računala,
- redovito provjeravati podatke i obavijesti koje dostavlja Banka,
- pravovremeno obavještavati Banku o uočenim nepravilnostima ili netipičnom radu servisa,
- osigurati ažuran rad sustava zaštite od malicioznih programa te održavati ažurne verzije programa (sistemskog softvera) na računalu koje koristi,
- poduzimati visok stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje i gubitak podataka,
- obavijestiti Banku pisanim putem o prestanku i/ili promjeni ovlaštenja Korisnika servisa, promjeni broja mobitela, promjeni elektroničke adrese preko koje se koriste pojedine usluge elektroničkog bankarstva ili nekog drugog podatka iz Zahtjeva i/ili Ugovora i/ili Pristupnice. Ukoliko to Klijent ne učini Banka će smatrati mjerodavnim zadnje podatke koje je Klijent dostavio u Banku i ne može biti pozvana na odgovornost za nastalu štetu zbog neažurnih podataka,
- Klijent i/ili Korisnik nisu ovlašteni dodijeljena ovlaštenja prenositi na treće osobe bez da prethodno reguliraju s Bankom nove Korisnike putem Pristupnice,
- sve poslove koje obavlja putem usluga elektroničkog bankarstva obavljati u skladu s Okvirnim ugovorom, ovim Općim uvjetima te zakonskim i podzakonskim propisima,
- na vrijeme autorizirati naloge zadane neposredno putem elektroničkih servisa i naloge zadane preko PISP-a, odnosno poruke informiranja o računu putem AISP-a,
- za ispravno naveden IBAN/račun u Zahtjevu za listom primatelja,
- za označenu autorizaciju – skupno odrediti najmanje dva Korisnika elektroničkog bankarstva s ovlaštenjem za potpisivanje naloga,
- bez odgađanja prijaviti policiji ili drugom tijelu nadležnom za pokretanje kaznenog progona krađu ili zlouporabu sredstva za identifikaciju i ovjeru, mobilnog uređaja (u slučaju korištenja mKabaBiz aplikacije) ili personaliziranih sigurnosnih obilježja, te

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenom elektroničkom servisu te

- bez odgađanja predati Banci primjerak podnesene kaznene prijave iz prethodne alineje ovog članka, ili potvrdu nadležnog tijela o njezinom zaprimanju.

Klijent i Korisnik se obvezuju ne priopćavati podatke o personaliziranim obilježjima trećima te su upoznati s time da Banka i njeni zaposlenici ni u kojem slučaju neće tražiti podatke o njihovim personaliziranim sigurnosnim obilježjima. Navedena obveza Klijenta i Korisnika istovjetno se primjenjuje i prilikom pouzdane autentifikacije Korisnika koju Banka provodi nakon što Korisnik bude preusmjeren s mrežnih stranica AISP-a ili PISP-a na mrežne stranice Banke.

Klijent i Korisnik se obvezuju da personalizirana sigurnosna obilježja neće prosljeđivati e-mailom te da neće otvarati, prosljeđivati i odgovarati na e-mail poruke koje stvaraju privid da potječu od Banke te su upoznati s time da će im svaka e-mail poruka koja potječe od Banke biti upućena isključivo sa službene e-mail adrese Banke koja završava s @kaba.hr.

Klijent i Korisnik odgovaraju za sadržaj komunikacije koju razmjenjuju s Bankom putem elektroničkih servisa te se obvezuju da pritom neće razmjenjivati poruke ili informacije koje su protivne važećim propisima ili moralu, koje su promidžbenog karaktera, obmanjujuće ili dovode u zabludu u pogledu identiteta Klijenta, koje nisu u vezi s poslovanjem Banke, koje sadrže linkove na druge internetske stranice ili koje sadrže računalne programe, viruse ili druge maliciozne programe.

### **Banka je dužna:**

- na siguran način provoditi kreiranje, isporuku i obnavljanje sigurnosnih personaliziranih obilježja i uređaja koje ona osigurava za korištenje internetskog bankarstva,
- poduzimati visok stupanj sigurnosnih mjera koje će osigurati što manji rizik pristupa podacima, mijenjanje i gubitak,
- osigurati i staviti na raspolaganje Klijentu sve uvjete potrebne za nesmetano, neprekidno i neometano korištenje servisa,
- omogućiti dojavu zahtjeva Korisnika za blokadu servisa, odnosno njegovo ponovno pokretanje,
- onemogućiti korištenje INFO USLUGA izgubljenim ili ukradenim mobitelima odmah po obavijesti Korisnika,
- osigurati sigurnosna obilježja platnog instrumenta, na način da ista nisu dostupna neovlaštenim osobama,
- osigurati pouzdanu autentifikaciju Korisnika kod provođenja elektroničkih naloga, osim u slučaju kad okolnosti i vrsta usluge omoguće odstupanje od pouzdane autentifikacije;
- pri korištenju usluga PISP-a ili AISP-a od strane Klijenta i Korisnika osigurati zaštitu osjetljivih podataka,
- postupiti po zatraženoj promjeni broja mobitela ili bilo kojeg drugog podatka iz Ugovora/Pristupnice odmah nakon zaprimljenog zahtjeva za promjenom
- evidentirati izuzimanje od dodatne potvrde autorizacije IBAN/račun primatelja naveden na Zahtjevu za listom primatelja
- izuzeti primatelja od dodatne potvrde autorizacije samo u dijelu koji se odnosi na IBAN/račun naveden u Zahtjevu za listom primatelja
- zatražiti dodatnu potvrdu autorizacije u skladu s ovim Općim uvjetima
- evidentirati limit za instant kreditni transfer na zahtjev Klijenta i onemogućiti izvršene instant kreditnog transfera iznad Limita za instant kreditne transfere određenog od strane Klijenta.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

### Banka nije odgovorna:

- za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnih transakcija ili izvršenje neautoriziranih transakcija u sljedećim slučajevima:
  - ako je isto posljedica Klijentove prijevare, prijevare Korisnika, posljedica pogrešnog unosa podataka ili ako Klijent i/ili Korisnik ne ispunjavaju obveze iz ovih Općih uvjeta ili Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima poslovnih subjekata kojim je regulirano postupanje s Platnim instrumentom za poduzimanje mjera za zaštitu personaliziranih obilježja,
  - ako se utvrdi da je nalog Klijenta krivotvoren,
  - ako Klijent i/ili Korisnik nije postupio u skladu točkom 9.1. ovih Općih uvjeta te je propustio dojaviti gubitak, krađu, neovlašteno korištenje ili zlouporabu,
  - za štetu koju je Klijent pretrpio prije primitka dojave o gubitku, krađi, neovlaštenom korištenju ili zlouporabi u skladu s točkom 9.1. ovih Općih uvjeta
- za neizvršenje naloga ili izvršenje sa zakašnjenjem ako je u skladu s ovim Općim uvjetima i pripadajućoj dokumentaciji potrebno provesti dodatnu potvrdu autorizacije, a Korisnik nije naveo broj mobitela za jednokratnu zaporku (SMS OTP)
- za neizvršenje naloga ili izvršenje sa zakašnjenjem ukoliko se dodatna potvrda autorizacije traži izvan radnog vremena Odjela podrške korisnicima
- za pogrešno ili krivo naveden IBAN/račun naveden u Zahtjevu za listom primatelja i u odnosu na činjenicu da je za pogrešno ili krivo unesen IBAN/račun evidentirano izuzimanje od dodatne potvrde autorizacije
- za neizvršenje naloga ili izvršenje sa zakašnjenjem ukoliko za označenu opciju "autorizacija – skupna" Klijent nije odredio najmanje dva Korisnika elektroničkog bankarstva s ovlaštenjem potpisivanja naloga,
- za izvršenje platnih transakcija uzrokovanih nepravovremenom dojavom o promjeni ovlaštenja Korisnika servisa,
- ako je neizvršenje autorizirane platne transakcije otežano ili ako je onemogućeno korištenje servisa posljedica izvanrednih i nepredvidivih okolnosti na koje Banka ne može ili, unatoč naporima, ne uspijeva utjecati,
- za tehničke probleme na računalnoj opremi ili mobitelu Klijenta kao i probleme u telekomunikacijskim vezama pomoću kojih Korisnik ima pristup internetu,
- za nefunkcioniranje ili nepravilno funkcioniranje platnih sustava EuroNKS-a, EuroNKSInst, SWIFT-a, TARGET-a, TIPS-a te ostalih platnih sustava koji su dio lanca provođenja platnih transakcija ili FINA-e,
- ako je izvršenje transakcije posljedica ukradenog ili izgubljenog instrumenta plaćanja, a Korisnik nije bez odlaganja obavijestio Banku o toj činjenici,
- ako je izvršenje transakcije posljedica biometrijske autentifikacije i/ili autorizacije biometrijskim podacima osobe koja nije Korisnik, ako na uređaju na kojem se nalaze sredstva za autentifikaciju i autorizaciju nisu pohranjeni samo biometrijski podaci od Korisnika
- ako Klijent nije bez odgađanja po saznanju, a najkasnije u roku od 30 dana od datuma izvatka, obavijestio Banku o neizvršenju ili nepravilno izvršenom nalogu, odnosno u roku 5 (pet) dana od datuma izvršenja međunarodne transakcije,
- ako je Banka bila dužna primijeniti drugi obvezujući propis,
- za tajnost informacija nakon njihova odaslanja na broj mobitela ili elektronsku adresu iz Ugovora/Pristupnice te se neće smatrati odgovornom za zlouporabe nastale tim putem,
- za štetu koja bi nastala Klijentu uzrokovanu neopravdanim zahvatima Korisnika ili trećih osoba zbog kojih je došlo do nefunkcioniranja usluga elektroničkog bankarstva,
- za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Korisnik koristi za pristup uslugama elektroničkog bankarstva,
- za štetu koja bi Klijentu mogla nastati ograničenjem ili privremenom nemogućnošću korištenja platnog instrumenta odnosno elektroničkog bankarstva zbog nepravovremene obnove certifikata elektroničkog bankarstva ili zbog propusta Klijenta da u skladu s

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

točkom 5. ovih Općih uvjeta obavijesti Banku o izmjeni podataka, odnosno drugih okolnosti bitnih za korištenje usluge elektroničkog bankarstva,

- Banka nije odgovorna ukoliko Klijent i/ili Korisnik suprotno točki 5. ovih Općih uvjeta dozvoli korištenje usluge elektroničkog bankarstva bez prethodne registracije promjene Korisnika. Ukoliko pri tome dođe do neovlaštenog pristupa informacijama i podacima iz servisa smatrat će se odgovornim Korisnik servisa elektroničkog bankarstva koji je registriran kod Banke za njegovo korištenje te će se smatrati da je sve informacije / podatke kojima je neovlašteno pristupila treća osoba na uvid dao Korisnik čijim Platinim instrumentom je pristup ostvaren,
- Banka nije odgovorna za kašnjenje ili neizvršenje INFO USLUGE ako je isto nastupilo zbog više sile koja podrazumijeva slučajeve koji nisu pod kontrolom niti jedne strane niti se mogu objektivno predvidjeti, a sprječavaju pružanje usluge,
- Banka ne odgovara za produljenje roka izvršenja ili neizvršenje naloga kojemu je uzrok provedba mjera u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i propisima o međunarodnim mjerama ograničavanja i embargo mjerama te međunarodno prihvaćenim obvezama u djelokrugu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma te
- Banka ne snosi bilo kakvu odgovornost ukoliko, u skladu s točkom 5. ovih Općih uvjeta, nije odobren zahtjev Klijenta,
- ako odbije provesti nalog ili zahtjev Korisnika zadan preko PISP ili AISP iz razloga propusta ovih pružatelja usluga da se identificiraju kvalificiranim elektroničkim pečatom ili propustom identifikacije uloge koja je primjenjiva za traženu vrstu naloga odnosno zahtjeva,
- ako se PISP ili AISP ne pridržavaju javno objavljene dokumentacije Banke o načinu funkcioniranja API sučelja te dostave Banci neispravno formirane poruke,
- ako PISP ili AISP nije osigurao zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja i podataka koje je prikupio tijekom korištenja usluge od strane Korisnika,
- za nemogućnost odgovora na poruke PISP-a, AISP-a ili PIISP-a ako Klijent i Korisnik otkazu uslugu elektroničkog bankarstva,
- za neizvršenje naloga putem PISP-a ako Klijent zatvori račun,
- za neizvršenje naloga za koje je prethodno dala PIISP-u poruku „DA“, ako na računu nema sredstava na datum izvršenja ili ako je račun na datum primitka naloga nedostupan online.

Kod korištenja usluge elektroničkog bankarstva, INFO USLUGA, KabaBiz aplikacije, odnosno bilo koje druge usluge elektroničkog bankarstva kod koje se koristi mobitel kao medij kojim se provodi autorizacija ili kao medij kojim se provodi plaćanje, Banka nije dužna provjeriti vlasništvo broja mobitela ili korisnika adrese elektronske pošte koje je Klijent naveo u Ugovoru/Pristupnici.

Klijent prihvaća da elektroničko bankarstvo, ovisno o vrsti usluge, uključuje prijenos podataka putem telekomunikacijskih veza (žičanih i bežičnih – za Internet, telefon ili mobilni uređaj), pa su stoga povezani s rizicima koji su uobičajeni za korištenje navedenih načina komunikacije. Banka jamči Korisniku da je komunikacija putem Internet i mobilnog bankarstva kriptirana.

### 16. IZVANSUDSKO RJEŠAVANJE SPORA, SUDSKA NADLEŽNOST I MJERODAVNO PRAVO

U slučaju da se rješavanje spora povjeri sudu, ugovara se nadležnost stvarno i mjesno nadležnog suda uz primjenu prava Republike Hrvatske.

## OPĆI UVJETI KORIŠTENJA ELEKTRONIČKOG BANKARSTVA ZA POSLOVNE SUBJEKTE

### 17. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti stupaju na snagu danom donošenja, a primjenjuju se od 9. listopada 2025. godine.

Na ugovorne odnose zaključene do stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, nakon stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, primjenjuju se odredbe ovih Općih uvjeta.

Za postojeće Ugovore, koji su na snazi na dan stupanja na snagu ovih Općih uvjeta, zaključene temeljem Pristupnice ista će se smatrati u smislu ovih Općih uvjeta Zahtjevom i Pristupnicom.

Datumom početka primjene ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti korištenja elektroničkog bankarstva za poslovne subjekte od 5. lipnja 2020. godine broj: OU-2020/349/5.

Karlovac, 12. rujan 2025.

PREDSJEDNICA UPRAVE

Željka Surač