



OPĆI UVJETI KORIŠTENJA INTERNETSKIH USLUGA ZA POTROŠAČE

Sadržaj

1.	UVODNE ODREDBE	3
2.	POJMOVNIK.....	3
3.	POSTUPAK UGOVARANJA INTERNETSKIH USLUGA (ON-LINE BANKARSTVA).....	7
4.	PRISTUP, KORIŠTENJE I SIGURNOST.....	8
4.1.	Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu.....	11
4.2.	Dostupnost usluge.....	12
5.	IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA	12
6.	NAKNADE.....	14
7.	OBVEZE I ODGOVORNOSTI	14
7.1.	Neautorizirane platne transakcije, neuredno izvršene i izvršene sa zakašnjenjem	15
8.	BLOKADA INTERNETSKIH USLUGA TE PRESTANAK, OTKAZ I RASKID UGOVORA	16
9.	BANKOVNA TAJNA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA.....	18
10.	ZAVRŠNE ODREDBE	18

1. UVODNE ODREDBE

Ovim Općim uvjetima korištenja internetskih usluga za potrošače (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se prava, obveze i uvjeti korištenja Internetskih usluga (on-line bankarstva) od strane potrošača, te prava i obveze KentBank d.d. (dalje u tekstu: Banka) u pružanju Internetskih usluga.

Fizička osoba (potrošač) podnositelj zahtjeva potpisom Pristupnice i/ili drugog obrasca Banke kojim se ugovara korištenje Internetskih usluga (on-line bankarstva) izjavljuje da je pročitao ove Opće uvjete te da pristaje na njihovu primjenu i da prihvaća sva prava i obveze koje iz istih proizlaze.

Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s odredbama Okvirnog ugovora, odnosno zajedno s odredbama Ugovora o poslovanju po transakcijskom računu, Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune i platne usluge potrošačima, Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. s potrošačima, Općim uvjetima KentBank d.d. za depozitno poslovanje s potrošačima, Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima, Odlukom o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače, Odlukom o visini pasivnih kamatnih stopa za potrošače, Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje, Uputom za korištenje Internet bankarstva e-Kent, Uputom za korištenje mobilnog bankarstva m-Kent i Preporuke za osiguranje sigurnosti Internetskih usluga. U odnosu na navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti smatraju se posebnim općim uvjetima, te u slučaju međusobnog neslaganja imaju prednost u primjeni.

2. POJMOVNIK

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

Banka - KENTBANK d.d. Zagreb, Gundulićeva 1, Zagreb, Republika Hrvatska

Registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080129579, OIB: 73656725926

Tel: +385 1 4981 900

Fax: +385 1 4981 910

E-mail: kentbank@kentbank.hr

Internet stranica: www.kentbank.hr

SWIFT: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

Popis poslovnica Banke zajedno s adresama za komuniciranje nalaze se na Internet stranici Banke.

Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke (dalje u tekstu: HNB) koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

Autentifikacija – postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta Korisnika, uključujući provjeru personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika.

Autorizacija – postupak kojim Banka provjerava ima li korisnik pravo izvršiti određenu radnju, npr. pravo na izvršenje platne transakcije ili pravo na pristup i/ili ažuriranje osjetljivih podataka.

Biometrijska autentifikacija - autentifikacija koju Banka provodi na način određen u ovim Općim uvjetima prilikom pristupa Korisnika mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu, a temelji se na korištenju dva međusobno nezavisna elementa, od kojih jedan element predstavlja svojstvo Korisnika (npr. otisak prsta ili prepoznavanje lica) dok drugi element predstavlja sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (npr. token/m-Token). Autentifikacija otiskom prsta (eng. "Touch ID") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije pomoću otiska prsta kojeg je Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu. Autentifikacija prepoznavanjem

lica (eng. "Face recognition") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije koja se temelji na prepoznavanju lica čije je biometrijske karakteristike Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu.

Direktni kanali – sredstva i oblici elektroničke komunikacije koji omogućuju korištenje i/ili ugovaranje pojedinih bankarskih i nebankarskih usluga bez istodobne fizičke nazočnosti korisnika računa i zaposlenika Banke na istom mjestu, a obuhvaćaju mrežu samoposlužnih uređaja (bankomata) i druge vrste uređaja koje Banka stavi na raspolaganje korisniku, te usluge on-line bankarstva i drugih oblika daljinske komunikacije koje Banka omogući korisniku računa.

Dnevni limit – maksimalni iznos sredstava kojim Korisnik usluge može raspolagati u jednom danu putem Internetskih usluga, a koje ne zahtijevaju prethodnu telefonsku autorizaciju.

Elektroničke transakcije – platne i ostale bankarske transakcije i usluge koje se mogu zadati putem Internetskih usluga. Sve transakcije zadane Internetskom uslugom izjednačene su onima potpisanim vlastoručnim potpisom.

Fizički token (u daljnjem tekstu: **token**) – elektronički uređaj za autentifikaciju i autorizaciju elektroničkih transakcija kojeg Banka dodijeli Korisniku, a kojima se Korisnik identificira pri korištenju internetskog bankarstva i/ili pojedinih drugih bankovnih usluga, te kojim putem autorizira elektroničke platne transakcije ili druge financijske ili nefinancijske transakcije ili sklapa pojedine ugovore.

Identifikacijski i aktivacijski kod – niz brojeva i/ili slova koje Banka dodjeljuje Korisniku, a služe za aktivaciju mobilnog bankarstva ili mobilnog tokena.

Inicijalni PIN – osobni identifikacijski broj kojeg Banka dodjeljuje Korisniku koji je poznat isključivo Korisniku i služi za njegovu inicijalnu autentifikaciju za internetsko bankarstvo.

Internetske usluge Banke (on-line bankarstvo) – skup usluga Banke koje čine usluga mobilnog bankarstva (u daljnjem tekstu: m-Kent) i usluga Internetskog bankarstva (u daljnjem tekstu: e-Kent)

Ispitanik - pojedinac čiji se identitet može utvrditi; osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca. U smislu ovog dokumenta Ispitanik predstavlja Klijenta Banke.

Korisnik – Potrošač – Klijent, fizička osoba koja djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja, a kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više internetskih usluga, vlasnik transakcijskog računa ili opunomoćenik ili skrbnik po računu, kada je to primjenjivo.

Mobilni token (u daljnjem tekstu: **m-Token**) - sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje Korisnik instalira na mobilni uređaj kao zasebnu aplikaciju ili u sklopu m-Kent aplikacije, a kojima se Korisnik identificira pri korištenju internetskog bankarstva i/ili pojedinih drugih bankovnih usluga, te kojim putem autorizira elektroničke platne transakcije ili druge financijske ili nefinancijske transakcije ili sklapa pojedine ugovore.

Opći uvjeti - Opći uvjeti korištenja Internetskih usluga za potrošače.

Osobni podaci - svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (Ispitanik).

Okvirni ugovor – čine ga:

- Pristupnica,
- Ugovor o poslovanju po transakcijskom računu
- Opći uvjeti korištenja Internetskih usluga za potrošače,
- Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s potrošačima,
- Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune i platne usluge potrošača,
- Opći uvjeti za depozitno poslovanje potrošača,
- Odluka o naknadama u poslovanju s potrošačima,
- Odluka o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače,
- Odluka o visini pasivnih kamatnih stopa za potrošače,
- Metodologija utvrđivanja iznosa i promjene naknade u poslovanju s potrošačima,
- Akt Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje.

Personalizirana sigurnosna vjerodajnica – personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije i autorizacije transakcija (korisničko ime, zaporka, identifikacijski kod, SMS kod, PIN).

PIN (Personal Identification Number) – osobni tajni identifikacijski broj Korisnika pomoću kojeg se osigurava zaštita od neovlaštenog pristupa Internetskim uslugama Banke. Predstavlja jedan element znanja.

Platna transakcija – polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja; u smislu ovih Općih uvjeta podrazumijeva transakcije po platnom računu i transakcije nastale korištenjem platnog instrumenta na temelju kartice.

Platni račun – transakcijski račun potrošača.

Podnositelj zahtjeva – Klijent koji predajom potpisane Pristupnice od Banke traži mogućnost korištenja Internetskih usluga.

Pojedinačna autorizacija neuobičajenih platnih transakcija – postupak davanja suglasnosti za izvršenje neuobičajene platne transakcije za transakcijski račun pojedinog klijenta koji uključuje dodatnu provjeru elemenata naloga za plaćanje, a provodi se kao telefonska autorizacija.

Pouzdana autentifikacija – znači autentifikacija na temelju uporabe dvaju ili više elemenata koji pripadaju u kategoriju znanja (nešto što samo korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što korisnik jest) koji su međusobno neovisni, što znači da povreda jednog ne umanjuje pouzdanost drugih i koja je osmišljena na takav način da štiti povjerljivost podataka o autentifikaciji, pri čemu najmanje dva od navedenih elemenata moraju pripadati različitoj kategoriji.

Banka provodi pouzdanu autentifikaciju na način određen u ovim Općim uvjetima prilikom pristupa Korisnika on-line bankarstvu, autorizacije kao i u drugim slučajevima određenima u ovim Općim uvjetima, a temelji se na korištenju personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika kao elementa znanja i tokena koje je Banka dodijelila tom Korisniku kao elementa posjedovanja.

Pouzdana autorizacija – suglasnost Korisnika na izvršenje platne transakcije odnosno naloga za plaćanje koja uključuje elemente koji transakciju na dinamičan način povezuju s iznosom i primateljem plaćanja.

Pristupnica – Zahtjev za korištenje i/ili drugi obrazac Banke kojim se ugovara korištenje Internetskih usluga za potrošače.

Provjereni primatelj – primatelj platne transakcije kojeg je odobrio Korisnik, a za koji nije potrebna primjena pouzdane autorizacije.

Pružatelj usluge informiranja o računu (u daljnjem tekstu: **AISP - engl. Account information service provider**) – pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o platnom računu, a što predstavlja online elektroničku uslugu kojom se Korisniku platnog računa, putem AISP-a, pružaju konsolidirane informacije o stanju i prometu po jednom ili više platnih računa koje Korisnik ima kod Banke.

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (u daljnjem tekstu: **PISP - engl. Payment initiation service provider**) – pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja po platnom računu, a što predstavlja online elektroničku uslugukojom Korisnik računa zadaje nalog za plaćanje na teret platnog računa po kojemu je ovlašten zadavati platni nalog, otvorenog u Banci, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (dalje u tekstu: PISP).

Telefonska autorizacija – postupak pojedinačne autorizacije naloga u okviru Internetskih usluga koji se odvija na način da Banka Korisnika nazove na broj telefona koji je Korisnik usluge prethodno dostavio Banci, te se s klijentom vrši provjera predmetne transakcije. Nakon potvrde naloga od strane Korisnika transakcija se smatra autoriziranom. Ukoliko Banka ne uspije u roku dva radna dana od datuma zadavanja naloga stupiti u kontakt s Korisnikom, Banka je ovlaštena odbiti nalog.

Transakcijski limit – maksimalni iznos pojedinačne transakcije koju Korisnik usluge može izvršiti putem Internetskih usluga, a koje ne zahtijevaju prethodnu telefonsku autorizaciju.

Ugovor - Ugovor o korištenju KentBank Internetskih usluga koji se sastoji od ispunjene i potpisane Pristupnice i pripadajućih Općih uvjeta, a sklapa se između Korisnika i Banke kao pružatelja Internetskih usluga.

Upute za korištenje Internet bankarstva e-Kent i Uputa za korištenje mobilnog bankarstva m-Kent (u daljnjem tekstu: **Upute**) – Upute obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i nalaze se na internetskim stranicama Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke. Banka zadržava pravo izmjena uputa te opsega i sadržaja Internetskih usluga, sve informacije o izmjenama opsega i sadržaja Internetskih usluga te načina identifikacije korisniku su dostupne na Internet stranicama Banke www.kentbank.hr. U uputama su Korisnicima dane i preporuke za osiguravanje sigurnosti u sustavu.

Voditelj obrade - fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka; kada su svrhe i sredstva takve obrade

utvrđeni pravom Unije ili pravom države članice, voditelj obrade ili posebni kriteriji za njegovo imenovanje mogu se predvidjeti pravom Unije ili pravom države članice. U smislu ovog dokumenta voditelj obrade je Banka.

Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje - Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje je posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja platnih transakcija.

Zahtjev za otkazivanje (deaktivaciju) ugovorenih usluga - predmetni zahtjev dostupan je u poslovnicama Banke. Korisnik je dužan predmetni zahtjev ispuniti i predati Banci u slučaju kada želi zatvoriti Internetske usluge i/ili zatvoriti/otkazati uslugu za pojedinog korisnika usluge.

3. POSTUPAK UGOVARANJA INTERNETSKIH USLUGA (ON-LINE BANKARSTVA)

Svaka poslovno sposobna fizička osoba ima pravo ugovaranja Internetskih usluga (on-line bankarstva) pod uvjetom da ima otvoren platni račun u Banci. Korisnik je dužan dostaviti Banci ispravno popunjenu i potpisanu Pristupnicu za ugovaranje Internetskih usluga bankarstva, u papirnatom obliku. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje Internetskih usluga eKent i m-Kent usluge predajom potpisane Pristupnice koja ujedno predstavlja i Zahtjev za korištenjem

Internetskih usluga, u poslovnici Banke. Banka Korisniku omogućuje i ugovaranje m-Kent usluge kroz e-Kent uslugu, a navedeni načini ugovaranja izjednačen je ugovaranju u poslovnici Banke.

Ukoliko je platni račun otvoren na ime štićenika, njezin skrbnik ne može na ime štićenika ugovoriti on-line bankarstvo, isto se ugovara na ime skrbnika, a pristup platnom računu štićenika od strane skrbnika je moguć kada Rješenjem o skrbi nisu definirana određena ograničenja raspolaganja sredstvima na računu.

Banka zadržava pravo odbiti ugovoriti Internetske usluge (on-line bankarstvo) za potrošače te nije dužna posebno obrazlagati razloge odbijanja.

Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva od strane Banke. U slučajevima kada Korisnik ugovara m-Kent putem e-Kent usluge trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Usluge od strane Banke, a nakon što je Korisnik unio sve potrebne podatke i potvrdio prihvaćanje ovih Općih uvjeta, čime je dozvolio Banci obradu, korištenje i provjeru svih podataka unesenih u sustav. Dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke.

Podnositelj zahtjeva svojim potpisom i/ili dostavom Zahtjeva potvrđuje točnost podataka navedenih u Pristupnici te dozvoljava Banci obradu, korištenje i provjeru svih podataka navedenih u Pristupnici te ujedno potvrđuje da je u cijelosti upoznat s ovim Općim uvjetima, da su mu uručeni te da ih u cijelosti prihvaća zajedno sa svim njihovim izmjenama i dopunama.

Nakon sklapanja Ugovora za e-Kent uslugu Banka Korisniku uručuje token ukoliko Korisnik to zahtijeva, odnosno ukoliko Korisnik odabere token. Banka informira Korisnika o inicijalnom PIN-u temeljem kojeg će Korisnik kreirati svoj PIN za korištenje tokena. Ukoliko je odabran m-token, aktivacijski kod m-tokena koji predstavlja inicijalnu jednokratnu zaporku za prvi pristup i aktivaciju mobilne aplikacije m-Kent, Korisniku se dostavlja u dva dijela: prvi dio isporučuje se prilikom ugovaranja, dok se drugi dio aktivacijskog koda šalje Korisniku putem SMS poruke. Brisanjem aplikacije s uređaja Korisnika, m-token se deaktivira.

Korisnik potvrđuje da je upoznat s time da se aplikacija mobilnog bankarstva i mobilnog tokena instalira na mobilni telefon s mobilnih platformi (App Store i Google Play) koje ne pripadaju Banci te je suglasan da Banka ne odgovara za mogućnosti i uvjete korištenja predmetnih mobilnih platformi, kao ni za uvjete pod kojima se aplikacije mobilnog bankarstva mogu instalirati.

Banka je ovlaštena svojom odlukom, radi zaštite sigurnosti Korisnika prilikom provedbe kreditnih transfera, bez obveze prethodne najave i obrazloženja, za Internetske usluge (on-line bankarstvo) odrediti, opozvati ili mijenjati visinu dnevnih limita za raspolaganje novčanim sredstvima u odnosu na sve i/ili pojedine platne račune i/ili u odnosu na sve i/ili pojedine korisnike i odrediti limit pojedinačne transakcije za koju je potrebna dodatna telefonska autorizacija.

Korištenjem Internetskih usluga (on-line bankarstva) omogućuju se sljedeće usluge direktnih kanala:

- izvršenje kreditnih transfera;
- praćenje stanja i izmjena stanja po računima;
- razmjena obavijesti Korisnika i Banke;
- druge usluge definirane Uputama za korištenje pojedine Internetske usluge dostupnima na internetskim stranicama Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

Banka zadržava pravo izmjene opsega i sadržaja Internetskih usluga. O eventualnim izmjenama opsega i sadržaja Internetskih usluga, Banka će Korisnika obavijestiti objavom na svojoj službenoj web stranici www.kentbank.hr, putem ugovorene Internetske usluge, u izjavama o stanju i prometu po računu ili drugim sredstvima komunikacije. Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja Internetskih usluga (on-line bankarstva).

Korisnik sam osigurava minimalne tehničke uvjete potrebne za korištenje Internetskih usluga (on-line bankarstva), uključujući računalo, pristup Internetu te mobilni uređaj kako je navedeno u Uputama koje su dostupne na web stranicama Banke i u poslovnicama Banke. Korisnik se potpisom Pristupnice obvezuje postupati u cijelosti u skladu s Uputama za pojedine usluge.

Korisniku koji već ima ugovoreno internetsko ili mobilno bankarstvo, prilikom otvaranja novog računa (platni račun, kredit, štednja), a po kojem je isključivo vlasnik, automatski će mu se dodijeliti pravo uvida u nove račune putem Internetskih usluga (on-line bankarstva). Za platne račune će se osim prava na uvid automatski dodijeliti i pravo na unos i provedbu svih naloga neograničenog iznosa i pravo na konverziju valuta, dok će se za račune štednje automatski dodijeliti i pravo na redovni ili prijevremeni raskid štednje. Ukoliko Korisnik želi da mu se na Internetskim uslugama (on-line bankarstvu) učini dostupnim pregled ili provedba transakcija po računu po kojem je opunomoćenik, tada mora osobno u poslovnici potpisati novu Pristupnicu za navedenu uslugu.

4. PRISTUP, KORIŠTENJE I SIGURNOST

Zbog pouzdanosti identifikacije korisnika te sigurnosti zadavanja transakcija, a ovisno o načinu autentifikacije koju je Korisnik odabrao, postupak autentifikacije i autorizacije je sljedeći:

- 1) **m-Token** – Banka će korisniku internetskog bankarstva e-Kent omogućiti aktivaciju m-Tokenom korištenjem QR koda ili primjenom identifikacijskog i aktivacijskog koda. Za dovršetak aktivacije korisnik postavlja PIN kojeg će koristiti prilikom svakog sljedećeg pristupa m-Tokenu. Za uređaje koji podržavaju biometrijske elemente zaštite (otisak prsta ili prepoznavanje lica), pristup m-Tokenu moguće je zaštititi korištenjem biometrijske zaštite. Korisnik se autentificira kliznim pomakom na ekranu m-Tokenom. Prilikom autorizacije transakcija Korisnik potvrđuje plaćanje kliznim pomakom uz istodoban prikaz detalja platnog naloga na ekranu.

Alternativno, Korisnik može koristiti m-Token s funkcionalnošću fizičkog tokena (Token) opisano niže.

- 2) **Token** - Banka će korisniku internetskog bankarstva e-Kent dodijeliti token i informirati ga o inicijalnom PIN-u, kojeg će Korisnik izmijeniti prilikom prvog korištenja. Za potrebe provođenja autentifikacije token generira jednokratni, vremenski ograničen PIN (SELECT APP 1). Prilikom provođenja autorizacije transakcije token generira jednokratni sigurnosni kod (SELECT APP 2). Za transakcije koje nisu izuzete od primjene pouzdane autorizacije, token generira sigurnosni kod povezan s iznosom transakcije i računom primatelja (SELECT APP 3).

Korisnik je obvezan čuvati tajnost svih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica kojima se koristi u radu s internetskim uslugama (on-line bankarstvom), što ne isključuje pravo Korisnika da iskoristi prednosti usluga koje nude ostali pružatelji platnih usluga, uključujući usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu.

Korisniku e-Kent usluge je omogućeno upravljanje listom provjerenih primatelja koji će biti izuzeti od primjene pouzdane autorizacije platnih transakcija. Korisnik će svaku promjenu po listi morati potvrditi pouzdanom autorizacijom, bilo da se radi o dodavanju novog provjerenog primatelja ili izmjeni/brisanju postojećeg.

Korisniku koji je zatražio aktivaciju m-Token ili m-Kent usluge u poslovnici, Banka će nakon ugovaranja:

- poslati na ugovoreni broj mobilnog telefona SMS poruku s poveznicom s koje Korisnik može instalirati aplikaciju za m-Token ili mobilno bankarstvo m-Kent;
- uručiti identifikacijski kod;
- na ugovoreni broj mobilnog telefona poslati SMS poruku s aktivacijskim kodom.

Unosom identifikacijskog i aktivacijskog koda Korisnik može aktivirati prethodno instaliranu aplikaciju za m-Token ili mobilno bankarstvo.

Korisnici s ugovorenim e-Kent uslugom mogu aktivirati m-Kent i/ili m-Token uslugu primjenom identifikacijskog/aktivacijskog koda ili QR aktivacijskog koda. Prijavom u e-Kent bankarstvo, Korisnik može odabrati ugovaranje i način aktivacije m-Kent/m-Token usluge. Korisnici čiji mobilni uređaj ima pristup Internetu i ugrađenu kameru mogu aktivirati uslugu skeniranjem QR koda koji je objavljen u njihovom e-Kent profilu. U suprotnom, Korisnik prepisuje identifikacijski kod koji mu je u trenutku aktivacije prikazan u e-Kent aplikaciji i aktivacijski kod koji je zaprimio putem SMS-a i aktivira uslugu.

Po dovršenoj aktivaciji, Korisnik kreira PIN koji će koristiti prilikom autentifikacije u m-Kent/m-Token uslugu. Iznimno od navedenog načina autentifikacije PIN-om, Korisnik za pristup m-Tokenu ili m-Kent usluzi može koristiti biometrijsku autentifikaciju (prijavu otiskom prsta ili prepoznavanja lica) pod uvjetom da uređaj putem kojeg Korisnik pristupa on-line bankarstvu ima mogućnost biometrijske autentifikacije i da Korisnik samostalno aktivira prijavu biometrijskom autentifikacijom unutar m-Token ili m-Kent aplikacije na način da unese svoj PIN čime daje suglasnost da se za prijavu u m-Token ili m-Kent uslugu autentificira otiskom prsta odnosno prepoznavanjem lica.

Korisnika koji je zatražio aktivaciju tokena, Banka će pri ugovaranju i uručanju tokena informirati o inicijalnom PIN-u. Unosom inicijalnog PIN-a u token Korisnik kreira PIN koji će koristiti za ulazak u Token.

Banka nema pristup podacima niti kontrolu nad podacima koje je Korisnik u svrhu biometrijske autentifikacije pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu ili m-Kentu. Aktiviranjem i svakim korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje i jamči da je u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu ili m-Kentu pohranio isključivo biometrijske karakteristike svog lica odnosno otisak svog prsta. Korisnik je upoznat s time te prihvaća da se u svrhu njegove biometrijske autentifikacije prilikom pristupa m-Tokenu ili m-Kentu mogu koristiti svi biometrijski podaci koji su pohranjeni u mobilnom uređaju kojeg Korisnik koristi za pristup m-Tokenu ili m-Kentu, neovisno o tome odnose li se tako pohranjeni biometrijski podaci na Korisnika ili na neku drugu osobu.

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan s time da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije, već da koristi biometrijsku autentifikaciju koju omogućava mobilni uređaj te da stoga Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije, niti za rezultat takve biometrijske autentifikacije,

neovisno o tome odgovara li otisak prsta ili biometrijske karakteristike lica pomoću kojih se Korisnik identificira prilikom pristupa m-Tokenu ili m-Kentu otisku prsta ili biometrijskim karakteristikama lica koje je Korisnik prethodno pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu ili m-Kentu.

Korisnik prihvaća da Internetske usluge (on-line bankarstvo) uključuju prijenos podataka putem Interneta, telefona ili mobilnih uređaja pa su stoga povezani s rizicima koji su uobičajeni za primjenu navedenih načina komunikacije. U svrhu smanjenja navedenih rizika, Korisnik je dužan pridržavati se svih obveza propisanih ovim Općim uvjetima, drugim primjenjivim Općim uvjetima Banke, kao i svih sigurnosnih uputa Banke koje se odnose na korištenje usluga Internetskog bankarstva sadržanih u bilo kojem aktu Banke koji se odnosi na sigurnost korištenja usluga Internetskog bankarstva, dostupnom na internetskim stranicama Banke www.kentbank.hr. Postupanje Korisnika suprotno ovim obvezama smatrat će se krajnjom nepažnjom, pa će rizik zlouporabe koja nastane kao posljedica nepridržavanja ovih obveza snositi isključivo Korisnik.

Banka za korištenje Internetskih usluga (on-line bankarstva) primjenjuje tehnološka rješenja koja omogućavaju vezu između opreme Korisnika i računala Banke koja ispunjava standardne sigurnosne uvjete u Internetskom bankarstvu e-Kent i mobilnom bankarstvu m-Kent. Za korištenje Internetskih usluga (on-line bankarstva) Korisnik je dužan osigurati pristup Internetu s osobnog stolnog ili prijenosnog računala, mobilnog telefonskog uređaja (tableta i sl.) odgovarajuće tehnološke podrške ili telefonsku liniju putem fiksnog ili mobilnog telefonskog uređaja.

Korisnik je u obvezi s dužnom pažnjom postupati s mobilnim uređajem kojeg koristi za pristup Internetskim uslugama (on-line bankarstva). Svaka uspješna identifikacija i autorizacija smatraju se učinjenima od strane Korisnika usluge, osim ako je prethodno izvršio Banci prijavu gubitka, krađe ili zlouporabe mobilnog uređaja kojeg koristi za postupke identifikacije i autorizacije.

Token je vlasništvo Banke te ga je Korisnik obavezan bez odgađanja vratiti Banci na njezin zahtjev.

Ako Korisnik nije primio, ili je zaboravio ili izgubio dodijeljeni aktivacijski kod, ili je izgubio ili zaboravio PIN kojim pristupa dodijeljenom sredstvu za autentifikaciju i autorizaciju odnosno e-Kentu, m-Kentu ili m-Tokenu, Banka će mu ponovno dodijeliti aktivacijski kod i/ili novi PIN na temelju njegovog zahtjeva kojeg je predao Banci u poslovnici ili putem e-Kenta.

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi tokena ili mobilnog uređaja ili njegovom neovlaštenom korištenju, kao i o kompromitiranosti računalne opreme ili programske podrške pomoću koje Korisnik pristupa Internetskim uslugama, a Banka će po primljenoj obavijesti izvršiti blokadu Internetskih usluga (on-line bankarstva) i/ili Tokena/m-Tokena. Uređaj ili usluga blokirani zbog prijave krađe ili gubitka, više se ne može aktivirati nego je potrebno zatražiti novi. Banka nije odgovorna za štetu koja Korisniku može nastati zbog blokade uređaja i/ili Internetske usluge. Zamjena neispravnog Tokena u pravilu se obavlja osobnim dolaskom Klijenta u poslovnicu.

Zamjena, odnosno reaktivacija m-Tokena može se izvršiti osobnim dolaskom Klijenta u poslovnicu Banke ili putem e-Kent usluge korištenjem fizičkog tokena.

Nakon višekratnog unosa pogrešnog PIN-a, m-Token i Token će se zaključati. Zaključani Token moguće je otključati osobnim dolaskom Klijenta, u svakoj poslovnici Banke. Banka će prilikom otključavanja Tokena izvršiti identifikaciju Klijenta. M-Token je moguće otključati osobnim dolaskom Klijenta u poslovnicu Banke ili putem e-Kent usluge korištenjem tokena.

4.1. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu

Korisnik e-Kenta može se koristiti platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža PISP te uslugom informiranja o računu koju pruža AISP.

Korisnik koji je ugovorio korištenje e-Kenta može:

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

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

Banka ni na koji način ne odgovara za obveze koje proizlaze iz ugovornog odnosa Korisnika i PISP-a i/ili Korisnika i AISP-a.

Svaku instrukciju ili nalog za plaćanje koje je primila od AISP-a i/ili PISP-a Banka će tretirati kao instrukciju odnosno nalog za plaćanje koji je zadao odnosno inicirao Korisnik, pod uvjetom da je prije izvršenja predmetne instrukcije ili naloga za plaćanje Banka provela pouzdanu autentifikaciju Korisnika.

Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika koji putem mrežnih stranica AISP-a daje AISP-u suglasnost za pristup informacijama o stanju i prometu po jednom ili više platnih računa otvorenih u Banci i transakcijama učinjenim platnim instrumentom na temelju kartice.

Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika koji putem mrežnih stranica PISP-a zadaje i podnosi na izvršenje nalog za plaćanje koji se treba izvršiti po platnom računu otvorenom u Banci.

Usluga iniciranja plaćanja

Korisnik računa može putem PISP-a inicirati platnu transakciju na teret svoga platnog računa.

Banka pruža PISP-u informacije o izvršenju plaćanja na isti način kao i Korisniku računa kada kao platitelj izravno kod Banke zadaje nalog za plaćanje putem e-Kent aplikacije.

Banka na jednak način postupa s nalogima za plaćanje zadanima preko PISP-a, kao što postupa s nalogima za plaćanje koje Korisnik izravno zadaje putem e-Kent aplikacije.

Usluga informiranja o računu

Korisnik može dati suglasnost AISP-u za pristup informacijama:

- stanju platnog računa,
- prometu po platnom računu i transakcijama učinjenim platnim instrumentom na temelju kartice u posljednjih 90 dana.

Kada AISP dobije suglasnost Korisnika, Banka mu omogućava pristup informacijama na isti način kao i Korisniku izravno na e-Kent aplikaciji.

Prilikom prvog pristupa AISP-a informacijama o stanju i prometu Banka će primijeniti pouzdanu autentifikaciju Korisnika. AISP može pristupiti informacijama bez aktivnog sudjelovanja Korisnika

tijekom 90 dana od zadnje pouzdane autentifikacije. Istekom roka od 90 dana Banka će ponovno primijeniti pouzdanu autentifikaciju Korisnika.

Suglasnost koju Korisnik računa daje AISP-u isključivo je dio ugovornog odnosa između Korisnika računa i AISP-a te svaku izmjenu ili opoziv iste Korisnik računa poduzima prema AISP-u.

4.2. Dostupnost usluge

Banka ne odgovara za nedostupnost pojedine usluge radi razloga koji su rezultat više sile ili djelovanja trećih osoba (štrajkovi, ratovi, neredi, teroristička djelovanja, odluke javnih tijela ili tijela s javnim ovlastima i sl.) ili pak radi smetnji u telekomunikacijskom prometu koji nisu uzrokovani kvarovima ili nefunkcionalnostima Bančine opreme.

Banka ne odgovara za nedostupnost kanala Internetskih usluga (on-line bankarstva) do kojeg je došlo radi manjkavosti ili kvarova na opremi Korisnika ili drugih pružatelja platnih usluga putem kojih Korisnik pristupa internetskim uslugama, neovisno o tome radi kojih je razloga do njih došlo.

Banka može uz najavu privremeno onemogućiti korištenje ugovorenih Internetskih usluga (on-line bankarstva) u slučaju promjena i nadogradnji informacijskog sustava Banke, uključujući sustav njezine informacijske sigurnosti, ili u slučaju promjena ili nadogradnji Internetskih usluga (online-bankarstva). Obavijest o privremenoj nemogućnosti korištenja Internetskih usluga (on-line bankarstva), objavljuje na internetskim stranicama Banke www.kentbank.hr ili na drugi odgovarajući način.

Prilikom redovnih održavanja usluga Korisniku će djelomično ili potpuno biti onemogućeno korištenje usluge. Redovna održavanja usluga provode se u vrijeme kada je najmanja frekvencija korištenja usluga.

5. IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Nalozi za plaćanje autorizirani putem Internetskih usluga (on-line bankarstva) izvršavaju se sukladno Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune i platne usluge potrošačima te Vremenu primitka i izvršenja naloga za plaćanje.

Korisnik je obvezan osigurati pokriće na platnom računu s kojeg daje nalog za obavljanje platnih transakcija putem Internetskih usluga (on-line bankarstva), kao i za pripadajuću naknadu. Banka neće izvršiti platnu transakciju ako nalog za plaćanje nije ispravan, ako nije autoriziran te ako na platnom računu nema pokrića za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga, uključujući i naplatu naknade za izvršenje naloga za plaćanje.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenu platnu transakciju, odnosno pogrešno izvršenu platnu transakciju putem Internetskih usluga (on-line bankarstva) nastalo uslijed nepotpuno ili neispravno navedenih podataka na nalogu za plaćanje od strane Korisnika.

Ukoliko je na nalogu za plaćanje određen datum izvršenja unaprijed „nalozi u budućnosti“, Banka će odbiti izvršenje naloga ako na datum određen za izvršenje naloga na računu nema pokrića za plaćanje cjelokupnog iznosa iz naloga, uključujući i naknadu za izvršenje naloga.

Banka također može odbiti izvršenje naloga ili tražiti dodatnu pojedinačnu autorizaciju neuobičajenih platnih transakcija i to ako je prekoračen zadani transakcijski limit ili ako je cjelokupni iznos iz naloga za izvršenje veći od dnevnog limita.

Ukoliko Banka ne uspije provesti pojedinačnu autorizaciju neuobičajenih platnih transakcija Korisnika će o istome obavijestiti porukom putem Internetskih usluga (on-line bankarstva).

Ako Korisnik odluči opozvati nalog za plaćanje, može to provesti putem Internetskih usluga (on-line bankarstva) i to samo za naloge koje je Korisnik unio direktno putem Internetskih usluga i koji su u najavi ili budućnosti. Opozvati je moguće samo naloge koji nisu izvršeni. Nije moguće opozvati naloge zadane putem PISP-a.

Opoziv naloga utvrđen je Uputama, a koje su objavljene na internetskim stranicama Banke (www.kentbank.hr).

O izvršenim platnim transakcijama Banka obavještava vlasnika platnog računa sukladno okvirnom ugovoru koji uređuje poslovanje po platnom/transakcijskom računu po kojem je izvršena platna transakcija.

Detaljni opis načina autorizacije dostupan je u Uputama. Upute su dostupne na internetskim stranicama Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

Banka će neposredno nakon primitka naloga za plaćanje putem Internetskih usluga (on-line bankarstva) dostaviti korisniku poruku o uspješnom zaprimanju naloga. Poruka o uspješnom zaprimanju naloga za plaćanje ne znači da će nalog za plaćanje biti proveden, nego samo da ga je Banka zaprimila.

Banka će izvršiti sve pravilno popunjene naloge za plaćanje u rokovima koji su propisani ili dogovoreni za pojedinu vrstu naloga za plaćanje, u skladu sa Vremenom primitka i izvršenja naloga za plaćanje.

Banka je ovlaštena, bez prethodne najave, a zbog zaštite prava i interesa Korisnika, onemogućiti zaprimanje ili izvršenje naloga zaprimljenih putem Internetskih usluga (on-line bankarstva) za koje opravdano posumnja da ih korisnik nije autorizirao uslijed zloupotrebe personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, tokena, m-Tokena ili mobilnog uređaja od strane trećih osoba te će o tome obavijestiti korisnika i mjerodavna tijela.

Korisnik je suglasan da mu se u tom slučaju Banka obrati telefonski, SMS-om ili na druge načine, putem telefonskih brojeva i ostalih kontaktnih podataka koje Banka ima u svom sustavu evidentirane kao kontakte korisnika.

Za potrebe dodatnih informacija ili provjere podataka korisnik može u svakom trenutku kontaktirati s Bankom na način i putem telefonskih brojeva navedenih u Uputama ili na internetskim stranicama Banke ili putem poslovnica Banke.

Banka je ovlaštena, bez prethodne najave i obrazloženja, u odnosu na sve ili pojedine usluge koje su dostupne putem Internetskih usluga (on-line bankarstva) te u odnosu na sve ili pojedine korisnike, odrediti, opozvati ili mijenjati visinu transakcijskih i dnevnih limita za raspolaganje novčanim sredstvima i/ili za obavljanje transakcija putem Internet i mobilnog bankarstva.

Na davanje naloga za plaćanje, njihovo izvršenje, davanje suglasnosti za izvršenje platnih transakcija, odbijanje i opoziv naloga za plaćanje, odgovornost banke za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnih transakcija, te na obveze Klijenta vezano za zaštitu platnih instrumenata i obveze i odgovornosti Banke i klijenta s tim u vezi, osim odredaba ovih Općih uvjeta, primjenjuju se i odgovarajuće odredbe Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune i platne usluge potrošačima te dokument Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje.

6. NAKNADE

Za ugovaranje pojedine Internetske usluge (on-line bankarstva), korištenje pojedine Internetske usluge (on-line bankarstva) te izvršenje platnih transakcija i bilo kojih drugih usluga povezanih uz on-line bankarstvo Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima i Metodologiji utvrđivanja iznosa i promjene naknade u poslovanju s potrošačima, koje su dostupne u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke (www.kentbank.hr).

Korisnik je dužan osigurati sredstva na svom platnom računu kod Banke za naplatu naknade za svaku pojedinu transakciju ili vođenje Internetskih usluga (on-line bankarstva). Visina naknada je podložna izmjenama, a izmjene naknada bit će najavljene kako to nalaže relevantni propis.

Korisnik potpisom Pristupnice ovlašćuje Banku da za iznos obračunate naknade i/ili drugih troškova na dan valute dospijeća plaćanja tereti transakcijski/e//platni/e račun/e Korisnika otvorene u Banci, bez ikakve daljnje suglasnosti Korisnika. Ako na transakcijskom/im računu/ima Korisnika nema pokrića u nacionalnoj valuti, ali postoji pokriće u ostalim valutama, Banka je ovlaštena naplatiti se iz sredstava u ostalim valutama uz izvršenje konverzije u kojoj primjenjuje srednji tečaj iz tečajne liste Banke koji vrijedi na dan naplate naknade. Ovaj način naplate odnosno konverzije ostalih valuta u nacionalnu valutu u slučaju nedostatnog iznosa u nacionalnoj valuti na računu primjenjuje se prilikom naplate mjesečnih naknada.

7. OBVEZE I ODGOVORNOSTI

Kako bi pridonio sigurnosti korištenja Internetskih usluga (on-line bankarstva), korisnik je obavezan voditi računa o tome da:

- za pristup Internetskim uslugama (on-line bankarstvu) upotrebljava samo ona računala koja imaju instaliranu ažurnu antivirusnu zaštitu te redovito ažurira antivirusnu zaštitu;
- se pridržava svih sigurnosnih mjera zaštite i upotrebe računala, odnosno mobilnog uređaja kojim se koristi za pristup Internetskim uslugama (on-line bankarstvu), koje mu preporuča Banka, uključujući:
- zaštitu pristup računalu, odnosno mobilnom uređaju PIN-om ili biometrijskom zaštitom,
- zaštitu tajnosti odabranog PIN-a kako bi se spriječilo njihovo otkrivanje i neovlaštena upotreba,
- redovito mijenjanje PIN-a gdje je to moguće,
- zaštitu pristup m-Tokenu/Tokenu,
- ne otvara poruke elektroničke pošte (e-mailova) i privitaka i poveznica (linkova) iz sumnjivih poruka ili poruka koje ne očekuje,
- pribavlja računalnu opremu i aplikacije iz sigurnih i provjerenih izvora,
- vodi računa o internetskim stranicama koje posjećuje s uređaja kojima pristupa direktnim kanalima, jer pristup nekim neprimjerenim stranicama uključuje povećani rizik od zaraze računala, odnosno mobilnog uređaja malicioznim programima.

Također, korisnik se obvezuje:

- brižno čuvati sredstva za identifikaciju te personalizirana sigurnosna vjerodajnica, štititi sredstva za identifikaciju tako da spriječi njihov gubitak, krađu, odnosno zloupotrebu, spriječiti neovlašteno otkrivanje ili zloupotrebu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica te ih upotrebljavati samo za postupke predviđene korisničkim uputama, ugovorom i uvjetima Banke; što ne isključuje

Korisnikovo pravo da iskoristi prednosti usluga koje nude ostali pružatelji platnih usluga, uključujući usluge iniciranja plaćanja i usluge informacija o računu.

- da neće personalizirane sigurnosne vjerodajnice zapisati na sredstvu za identifikaciju, osobnim ispravama, osobnom računalu ili mobilnom uređaju kojim se koristi za pristup Internetskim uslugama, odnosno na papiru, elektroničkom, magnetnom ili drugom mediju niti ih učiniti dostupnima/priopćiti drugim osobama ili na bilo koji način omogućiti drugoj osobi da ih sazna, uključujući Banku i njezine zaposlenike (osim u slučaju kada Korisnik želi iskoristiti pravo korištenja prednosti usluga koje nude ostali pružatelji platnih usluga, uključujući usluge iniciranja plaćanja i usluge informacija o računu). Korisnik je upoznat s time da Banka i njezini zaposlenici ni u kojem slučaju ne traže podatke o njegovim personaliziranim sigurnosnim obilježjima. Eventualnu štetu nastalu nepridržavanjem ovih odredbi snosi korisnik;
- postupati u skladu s ovim Općim uvjetima, Uputom i ostalim aktima na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti i koji se primjenjuju zajedno s njima te poštovati propise Republike Hrvatske;
- redovito provjeravati postojanje novih obavijesti i pregledavati obavijesti koje Banka učini dostupnima putem internetskih stranica Banke www.kentbank.hr i/ili pošalje putem Internetskih usluga (on-line bankarstva), te se ih se pridržavati i postupati u skladu s obavijestima koje Banka učini dostupnima;
- Banku odmah obavijestiti o gubitku ili krađi, mogućoj neovlaštenoj upotrebi ili sumnji na neovlaštenu upotrebu ili o saznanju o zloupotrebi te Banci odmah uputiti zahtjev za onemogućavanjem pristupa Internetskim uslugama;
- Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje Internetskih usluga (on-line bankarstva) ili za zaprimanje obavijesti od strane Banke.

Postupanje Korisnika suprotno ovoj točki Općih uvjeta smatrat će se krajnjom nepažnjom te će sav rizik zlouporabe koji nastane kao posljedica nepridržavanja ovih obveza snositi isključivo Korisnik.

7.1. Neautorizirane platne transakcije, neuredno izvršene i izvršene sa zakašnjenjem

Obveze i odgovornosti Banke i Korisnika, a vezano uz neautorizirane, neuredno izvršene platne transakcije, kao i one koje su izvršene sa zakašnjenjem definirane su Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune i platne usluge potrošačima.

Za platnu transakciju za koju se utvrdi da ju klijent nije autorizirao, a koja je posljedica upotrebe izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zloupotrebe sredstva za identifikaciju i autorizaciju prije prijave Banci gubitka, krađe, zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu sredstva za identifikaciju i autorizaciju odnosno mobilnog uređaja i/ili korisnikovih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, odnosno prije prijave Banci saznanja ili sumnje da je neovlaštena osoba imala pristup Internetskim uslugama (on-line bankarstvu), Korisnik odgovara do visine iznosa od 50,00 EUR ako nije čuvao personalizirane sigurnosne vjerodajnice izgubljenog odnosno ukradenog ili zloupotrijebljenog sredstva za identifikaciju od neovlaštenog otkrivanja.

Iznimno od prethodnog stavka ove točke Općih uvjeta, za platnu transakciju za koju se utvrdi da ju klijent nije autorizirao, a koja je posljedica upotrebe izgubljenog ili ukradenoga sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zloupotrebe sredstva za identifikaciju i autorizaciju prije prijave Banci neke od okolnosti iz ove točke ovih Općih uvjeta, korisnik odgovara u cijelosti:

- ako se namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio dodijeljenim sredstvom za identifikaciju i autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima, Uputama te obavijestima koje mu Banka učini

dostupnima putem ugovorenih Internetskih usluga (on-line bankarstva) ili na internetskim stranicama Banke www.kentbank.hr;

- ako je omogućio drugim neovlaštenim osobama da se koriste sredstvom za identifikaciju i autorizaciju;
- ako nije bez odgađanja, odmah nakon saznanja, obavijestio Banku u skladu s ovim Općim uvjetima o ustanovljenom gubitku, krađi, zloupotrebi ili sumnji na zloupotrebu sredstva za identifikaciju i autorizaciju odnosno mobilnog uređaja i/ili njegovih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, odnosno saznanju ili sumnji da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenim Internetskim uslugama (on-line bankarstvu).

8. BLOKADA INTERNETSKIH USLUGA TE PRESTANAK, OTKAZ I RASKID UGOVORA

Ugovor o korištenju Internetskih usluga (on-line bankarstva) zaključuje se na neodređeno vrijeme, Banka može jednostrano otkazati Ugovor, bez obrazloženja, uz otkazni rok od dva mjeseca, dostavom pisane obavijesti drugoj ugovornoj strani preporučenom poštanskom pošiljkom, ukoliko ugovor otkazuje Banka. Ukoliko Korisnik otkazuje ugovor, ugovor se otkazuje temeljem pisanog zahtjeva Korisnika, uz otkazni rok od mjesec dana. Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti Ugovor o korištenju Internetskih usluga (on-line bankarstva) s trenutnim učinkom.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju platnog računa kojeg je Korisnik odredio za naplatu mjesečne članarine, razlog je za otkaz ugovora o korištenju Internetskih usluga (on-line bankarstva). Ako je uslugu Internet i mobilnog bankarstva ugovorio opunomoćenik po platnom računu, ugovor prestaje i prestankom punomoći/ovlaštenja po platnom računu uz koji je ugovorena Internetska usluga (on-line bankarstva).

Gubitak, krađu, sumnju na zluporabu, ili zluporabu sredstva za identifikaciju, mobilnog uređaja ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala personalizirane sigurnosne vjerodajnice, te saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenim Internetskim uslugama (on-line bankarstva)/m-Tokenu/Tokenu, Korisnik mora odmah prijaviti Banci i zatražiti blokadu pristupa Internetskim uslugama (on-line bankarstva) i/ili Tokenu/m-Tokenu, u bilo kojoj poslovnici Banke ili pozivom na brojeve telefona navedene u Uputama za korištenje Internetskih usluga (on-line bankarstva), te prijavu bez odgode potvrditi pisanim putem. Korisnik može deblokirati pristup internetskim uslugama (on-line bankarstvu)/m-Tokenu/Tokenu osobno u poslovnici Banke.

Banka će, ako je to moguće, o namjeri blokade korištenja Internetskih usluga (on-line bankarstva)/ m-Tokenu/Tokenu obavijestiti Korisnika prije same blokade telefonski i/ili pisanim putem ili na drugi prikladan način.

Ako Banka nije u mogućnosti o namjeri blokade obavijestiti Korisnika prije same blokade, Banka će to učiniti po blokadi telefonski i/ili pisanim putem ili na drugi prikladan način. Banka nije obvezna obavijestiti Korisnika o blokiranju ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili je to protivno zakonu. Kreditni transferi koji su zadani i poslani u Banku prije blokade Internetskih usluga (on-line bankarstva)/m-Tokenu/Tokenu bit će izvršeni.

Korisnik je obavezan samostalno i bez odgode odmah promijeniti odabrani PIN ako ima saznanja da je neovlaštena osoba saznala ili postoji sumnja da je saznala PIN korisnika. Banka ne odgovara za štetu nastalu odavanjem PIN-a ili bilo kojeg drugog povjerljivog podatka trećoj osobi.

Banka će i bez prijave korisnika automatski onemogućiti pristup Internetskim uslugama (on-line bankarstvu) putem sredstva za identifikaciju ako je PIN pet puta uzastopno pogrešno unesen za internetsko bankarstvo šest puta za mobilno bankarstvo.

U slučaju sumnje na zloupotrebu Banka može onemogućiti pristup pojedinim ili svim Internetskim uslugama (on-line bankarstva)/m-Tokenu/Tokenu i o tome obavijestiti korisnika, ukoliko je u tome ne sprječavaju zakonski propisi.

Banka je ovlaštena Korisniku onemogućiti pristup pojedinim ili svim Internetskim uslugama (on-line bankarstva)/m-Tokenu/Tokenu i/ili raskinuti ugovor o korištenju Internetskih usluga (on-line bankarstva)/m-Tokenu/Tokenu bez poštivanja otkaznog roka i to u skladu s drugim zakonskim propisima uključujući, ali ne ograničavajući se na Zakon o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, Kazneni zakon i dr.:

- u slučaju sumnje na neovlašteno upotrebu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju, mobilnog telefona koji se koristi za pristup Internetskim uslugama (on-line bankarstvu),
- u slučaju sumnje da se Internetska usluga (on-line bankarstvo)/m-Token/Token upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu,
- ako je korisnik prilikom ugovaranja Internetskih usluga (on-line bankarstva)/m-Tokenu/Tokenu dao Banci pogrešne ili neistinite podatke i/ili izjave, ili na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju sukladno propisima i općim aktima Banke
- ako se korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti ili su njihov sastavni dio,
- ako korisnik postupa protivno prisilnim propisima i moralu društva;
- ukoliko korisnik ne izvrši ili zakasni s izvršenjem bilo koje novčane ili nenovčane obveze po Ugovoru o korištenju Internetskih usluga ili po bilo kojem drugom poslovnom odnosu s Bankom;
- ako nastanu okolnosti ili ako prijeti nastanak okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Korisnik neće uredno ispunjavati obveze ugovoru o korištenju Internetskih usluga
- ukoliko korisnik postane insolventan, obustavi plaćanja ili na teret računa korisnika budu evidentirane neizvršene osnove za plaćanje;
- ukoliko Banka sazna za gubitak poslovne sposobnosti korisnika, odnosno gubitak poslovne sposobnosti vlasnika računa po kojem je korisnik opunomoćenik;
- ukoliko Banka sazna za ograničenja odnosno zabrane raspolaganja sredstvima po računima po kojima korisnik koristi Internetske usluge;
- ukoliko Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredaba Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma;
- prestankom važenja Okvirnog ugovora, odnosno ukoliko korisnik u Banci nema više ni jedan otvoreni račun uz koji bi koristio Internetske usluge.

U slučaju otkaza ugovora navedenog u prethodnom stavku, Korisnik je dužan podmiriti Banci sve naknade i troškove nastale korištenjem usluge. U slučaju da nije u protivnosti sa zakonskim propisima, banka će Korisnika pisanim putem obavijestiti o namjeri otkaza ili o otkazu ugovora.

9. BANKOVNA TAJNA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Podaci o klijentima Banke, kao i činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom, smatraju se bankovnom tajnom, te ih Banka može otkriti samo u slučajevima koji su propisani zakonom.

Informacije o pravima i obvezama Banke, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka, svrhe i pravne osnove obrade, te informacije o pravima i obvezama Korisnika i drugih osoba čiji se osobni podaci obrađuju, o mjerama sigurnosti i zaštite osobnih podataka koji se obrađuju, kao i sve druge informacije koje je Banka kao voditelj obrade dužna pružiti Korisniku, nalaze se u točki 3. Općih uvjeta poslovanja Kentbank d.d. s potrošačima te u Izjavi o privatnosti za ugovaranje i vođenje transakcijskog računa, dopuštenog prekoračenja, internetskih usluga i kartica, dostupnima na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnica Banke.

Prihvatom ovih Općih uvjeta i/ili potpisom ugovora Korisnik potvrđuje da je kroz Opće uvjete poslovanja Kentbank d.d. s potrošačima te kroz Izjavu o privatnosti za ugovaranje i vođenje transakcijskog računa, dopuštenog prekoračenja, internetskih usluga i kartica od Banke dobio sve navedene informacije.

Ova točka Općih uvjeta odnosi se i primjenjuje i na zakonske zastupnike, skrbnike te opunomoćenike po računima za plaćanje kao i na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka obrađuje i prikuplja vezano uz sklapanje i izvršenje ugovora o korištenju Internetskih usluga.

10. ZAVRŠNE ODREDBE

Opći uvjeti dostupni su u poslovnica Banke i na internetskim stranicama Banke www.kentbank.hr.

Sve izmjene i dopune Općih uvjeta bit će objavljene dva mjeseca prije primjene i dostupne na isti način, a o navedenim izmjenama Banka će obavijestiti Korisnika i pisanim putem na ugovoreni način dostave. Banka će Korisniku, na njegov izričiti zahtjev, osigurati primjerak Općih uvjeta na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima, vrijede i primjenjuju drugi relevantni zakonski i podzakonski akti, te javno dostupni akti Banke u poslovanju s potrošačima. Ugovor se sklapa i komunikacija za vrijeme njegovog trajanja se odvija na hrvatskom jeziku.

Za sve sporove koji proizlaze iz Ugovora nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu. Na Ugovor se primjenjuje materijalno pravo Republike Hrvatske.

Banka i Korisnik su suglasni da će sukladno Zakonu o elektroničkom potpisu međusobno priznavati valjanost elektroničkih poruka koje su predviđene u okviru pojedinih Internetskih usluga.

Smatra se da je Korisnik suglasan s izmjenama i dopunama Općih uvjeta ako do dana njihovog stupanja na snagu ne obavijesti Banku pisanim putem da ih ne prihvaća. Zaprimanjem pisane obavijesti o neprihvatanju izmjena i dopuna Općih uvjeta smatrat će se da je Korisnik otkazao Ugovore o korištenju Internetskih usluga (on-line bankarstva).

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se na sve Ugovore sklopljene do dana njihovog stupanja na snagu, pri čemu se smatra da su Korisnici pristali na njihovu primjenu, ako do tog dana ne obavijeste Banku pisanim putem da ih ne prihvaćaju.

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se od 01.01.2023. godine, a njihovim stupanjem na snagu prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja za internetske usluge (on-line bankarstvo) 01.10.2020.

Zagreb, 25.10.2022.