



# OPĆI UVJETI KORIŠTENJA DIGITALNIH USLUGA ZA POTROŠAČE

2024.

## Sadržaj

1. UVODNE ODREDBE .....	3
2. POJMOVNIK.....	3
3. POSTUPAK UGOVARANJA DIGITALNIH USLUGA.....	6
3.1. Ugovaranje Digitalnih usluga.....	7
3.2. Mjere zaštite i obveze prilikom ugovaranja.....	8
4. PRISTUP, KORIŠTENJE I SIGURNOST .....	8
4.1. Sigurnost korištenja .....	9
4.2. Dostupnost usluga .....	10
5. IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA .....	10
5.1. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu .....	12
6. NAKNADE.....	13
7. OBVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA .....	13
8. BLOKADA DIGITALNIH USLUGA BANKE TE PRESTANAK, OTKAZ I RASKID UGOVORA .....	15
9. BANKOVNA TAJNA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA .....	17
10. ZAVRŠNE ODREDBE .....	17

## 1. UVODNE ODREDBE

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

## 2. POJMOVNIK

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

**Autentifikacija** – postupak koji pružatelju platnih usluga omogućuje provjeru identiteta Korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta, uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Korisnika platnih usluga.

**Autorizacija** – postupak kojim Korisnik putem ugovorenog Digitalnog kanala daje suglasnost za izvršenje jedne ili više platnih ili drugih financijskih ili kojim ugovara jednu ili više bankovnih ili nebankovnih usluga ili potvrđuje prihvata dokumenata. Transakcija je autorizirana ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

Banka - KENTBANK d.d., Gundulićeva ulica 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](mailto:kentbank@kentbank.hr)  
Internet stranica: [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr)  
SWIFT: KENBHR22  
IBAN: HR5741240031011111116

Popis poslovnica Banke zajedno s adresama za komuniciranje nalaze se na Internet stranici Banke [KentBank - Poslovnice](#).

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.

**Biometrijska autentifikacija** - postupak provjere identiteta 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 i/ili pri provođenju platne transakcije. 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 i/ili pri provođenju platne transakcije.

**Direktni kanali** – sredstva i oblici elektroničke komunikacije koji omogućuju korištenje bankovnim i ne bankovnim uslugama i/ili ugovaranje pojedinih bankovnih ili ne bankovnih usluga bez istodobne fizičke

nazočnosti Korisnika računa i zaposlenika Banke na istom mjestu, a obuhvaćaju mrežu samoposlužnih uređaja (bankomati, uređaj za plog kovanica) i druge vrste uređaja koje Banka stavi na raspolaganje Korisniku te usluge Digitalnog bankarstva i drugih oblika daljinske komunikacije koje Banka omogući Korisniku računa.

Digitalne usluge Banke – usluge Banke koje su dostupne Klijentima putem Digitalnih kanala.

Dnevni limit – maksimalan broj transakcija i maksimalan iznos transakcija koji određuje Banka, a do kojeg Korisnik kartice može upotrebljavati Karticu u jednom kalendarskom danu za podizanje gotovog novca na bankomatima i/ili za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima i Internetskim prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i/ili inozemstvu. Navedeni limit odnosi se i na beskontaktne platne transakcije.

Elektronička platna transakcija – platne i ostale bankarske transakcije i usluge koje se mogu zadati putem Digitalnih usluga. Sve transakcije zadane Digitalnim kanalima izjednačene su onima potpisanim vlastoručnim potpisom.

Fizički token (u daljnjem tekstu: Token) – kriptografski uređaj kojeg Banka dodijeli Korisniku, a kojim se isti koristi za autentifikaciju i autorizaciju elektroničkih transakcija.

Inicijalni PIN – osobni identifikacijski broj kojeg Banka dodjeljuje Korisniku Digitalnih usluga, a koji je poznat isključivo Korisniku Digitalnih usluga i služi za njegovu inicijalnu autentifikaciju za korištenje internetskog bankarstva i/ili inicijalnu aktivaciju fizičkog tokena.

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

Ispitanik - pojedinac čiji je identitet utvrđen ili se 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.

KentBank aplikacija (u daljnjem tekstu: m-Kent) - mobilna aplikacija KentBanke unutar koje se nalaze Mobilni token i usluga mobilnog bankarstva.

Klijent – je fizička osoba, potrošač (rezident ili nerezident) koji se u okvirnom ugovoru ili bilo kojem drugom ugovornom odnosu s Bankom nalazi u ulozi korisnika proizvoda i/ili usluga Banke, kao i njegov zakonski zastupnik, skrbnik ili opunomoćenik.

Korisnik Digitalnih usluga -(u daljnjem tekstu: Korisnik) – je Klijent Banke, fizička osoba (potrošač) kojem je Banka odobrila korištenje jedne ili više Digitalnih usluga (Internet bankarstva – e-Kent i/ili mobilnog bankarstva – m-Kent) u ulozi korisnika ili njegovog zakonskog zastupnika, skrbnika ili opunomoćenika.

Mobilni token - (u daljnjem tekstu: m-Token) - kriptografski uređaj kojeg Korisnik instalira na mobilni uređaj u sklopu m-Kent aplikacije, a kojim se isti koristi za autentifikaciju i/ili autorizaciju elektroničkih transakcija.

Oročeni depozit – je iznos novčanih sredstava koje Klijent kao deponent, polaže u Banku, na ugovoreni iznos i rok, a Banka se zauzvrat obvezuje po isteku ugovorenog roka isplatiti uloženi iznos novčanih sredstava uvećan za ugovorenu kamatu

Osobni podatak - predstavlja svaki podatak koji se odnosi na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, a koji pojedinac je "Ispitanik".

Okvirni ugovor:

je ugovor kojeg Banka sklapa s Klijentom i kojim se reguliraju međusobna prava i obveze o otvaranju, vođenju i zatvaranju Transakcijskog računa u Banci te obavljanju platnih usluga, a sastoji se od:

- Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima,
- Ugovor o poslovanju po žiro računu /Ugovor o poslovanju po tekućem računu,
- Posebnog zahtjeva i/ili ugovora o drugim platnim i/ili ostalim uslugama ako je takav podnesen i/ili zaključen zajedno s pripadajućim posebnim općim uvjetima (npr. zahtjev za ugovaranjem kartice, ugovor koji regulira poslovanje s Digitalnim uslugama, ugovor o poslovanju s karticama...),
- Zahtjeva za otvaranje i vođenje transakcijskog računa,
- Akta Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje,
- Odluke o naknadama u poslovanju s potrošačima.

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

PIN (Personal Identification Number) – osobni, strogo povjerljiv i tajni identifikacijski broj poznat isključivo Korisniku koji ga koristi za autorizaciju platnih transakcija i/ili služi za autentifikaciju Korisnika te kao zaštita od neovlaštenog pristupa Digitalnim kanalima Banke.

Platni instrument – je personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga kojima se koristi za zadavanje naloga za plaćanje.

Platna transakcija – platna transakcija jest 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.

Platni račun – Transakcijski račun otvoren u Banci

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 – je 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.

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 usluga Banka kao što su Digitalne usluge banke ili Kartica.

Provjereni primatelj – primatelj platne transakcije kojeg je odobrio Korisnik Digitalnih usluga za kojeg nije potrebna primjena pouzdane autorizacije.

Pružatelj usluge informiranja o računu (AISP) – pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o Transakcijskom računu.

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP)– pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja po Transakcijskom računu.

Strana valuta – je valuta države članice koja nije uvela euro kao svoje zakonsko sredstvo plaćanja i valuta trećih država

Tečajna lista Banke – redovita tečajna lista koja se primjenjuje za konverziju transakcija, a dostupna je u poslovnicama Banke te na internetskim stranicama Banke.

Telefonska autorizacija – postupak pojedinačne autorizacije naloga u okviru Digitalnih 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 račun - račun koji Banka otvara i vodi potrošaču na temelju okvirnog ugovora, a koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija, a najvažniji i najčešće korišteni računi za plaćanje jesu tekući računi i žiro računi.

Transakcijski limit – raspon iznosa unutar kojeg korisnik može izvršiti pojedinačnu transakciju putem Digitalnih kanala.

Voditelj obrade - je 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 - 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 Digitalne usluge i/ili zatvoriti/otkazati uslugu za pojedinog Korisnika usluge.

### **3. POSTUPAK UGOVARANJA DIGITALNIH USLUGA**

Klijent ugovara korištenje Digitalnih usluga Banke (e-Kent i/ili m-Kent usluge) popunjavanjem i potpisivanjem Pristupnice za ugovaranje Digitalnih usluga Banke koju potom predaje u poslovnicu Banke. Pristupnica se smatra zahtjevom za aktivaciju određene Digitalne usluge Banke.

Klijent može ugovoriti m-Kent uslugu kroz e-Kent uslugu, a navedeni način ugovaranja izjednačen je ugovaranju m-Kent usluge u poslovnici Banke.

### 3.1. Ugovaranje Digitalnih usluga

Trenutkom sklapanja ugovora o korištenju Digitalnih usluga Banke, smatra se trenutak odobrenja zahtjeva Klijenta (danog na Pristupnici) od strane Banke.

U slučajevima kada Klijent ugovara m-Kent uslugu putem e-Kent usluge, trenutkom sklapanja ugovora o korištenju m-Kent usluge smatra se trenutak aktiviranja m-Kent usluge, kao i prihvaćanje primjene ovih Općih uvjeta te svih njihovih izmjena. Dokaz o sklapanju ugovora o korištenju m-Kent usluge predstavlja elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke.

Klijent svojim potpisom i predajom Pristupnice u poslovnici Banke odnosno predajom zahtjeva putem e-Kent usluge, potvrđuje točnost svih podataka koje je naveo u Pristupnici te dozvoljava Banci obradu, korištenje i provjeru svih podataka navedenih u Pristupnici

Nakon sklapanja ugovora za e-Kent uslugu, Banka na zahtjev Korisniku uručuje token. Banka informira Korisnika o inicijalnom PIN-u temeljem kojeg će Korisnik kreirati svoj PIN za korištenje tokena.

Ako je Korisnik umjesto tokena odabrao m-token, aktivacijski kod m-tokena koji predstavlja inicijalnu jednokratnu zaporku za prvi pristup i aktivaciju m-tokena Korisniku se dostavlja u dva dijela: prvi dio isporučuje se prilikom ugovaranja, dok se drugi dio aktivacijskog koda šalje Korisniku putem SMS poruke na verificirani broj mobitela koji je Korisnik dostavio Banci za komunikaciju. Brisanjem m-Kent s uređaja Korisnika, m-token se deaktivira.

Korisnik potvrđuje da je upoznat s time da se m-Kent i m-tokena instalira na mobilni telefon s on-line trgovine aplikacijama (App Store za korisnike iOS i Google Play Store za korisnike Android operativnih sustava) koje ne pripadaju Banci te je suglasan da Banka ne odgovara za mogućnosti i uvjete korištenja on-line trgovina, kao ni za uvjete pod kojima se aplikacije mobilnog bankarstva mogu instalirati.

Korištenjem Digitalnih usluga omogućuju se sljedeće usluge direktnih kanala:

- izvršenje kreditnih transfera;
- praćenje stanja i izmjena stanja po Transakcijskim računima;
- razmjena obavijesti Korisnika i Banke;
- druge usluge definirane Uputama za korištenje pojedine Digitalne usluge dostupne na internetskim stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) i u poslovnicama Banke.

Korisnik sam osigurava minimalne tehničke uvjete potrebne za korištenje Digitalnih usluga, uključujući računalo, pristup Internetu te mobilni uređaj kako je navedeno u Uputama za korištenje pojedine Digitalne usluge. Korisnik se potpisom Pristupnice obvezuje postupati u cijelosti u skladu s Uputama za korištenje pojedine Digitalne usluge.

Korisniku koji već ima ugovoreno internetsko ili mobilno bankarstvo, prilikom otvaranja novog računa (Platni račun, kredit, štednja), a po kojem je isključivo Korisnik automatski će mu se dodijeliti pravo uvida u nove račune putem Digitalnih usluga.

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 oročenog depozita. Ako Korisnik želi da mu se na Digitalnim uslugama učini dostupnim pregled ili provedba transakcija po računu po kojem je opunomoćenik, tada mora osobno u poslovnici Banke potpisati novu Pristupnicu za navedenu uslugu.

Ako je Platni račun otvoren na ime štićenika, njegov skrbnik u pravilu ne može ugovoriti Digitalne usluge, osim u slučaju kada rješenjem Hrvatskog zavoda za socijalni rad skrbnik nema određeno ograničenje za raspolaganje sredstvima štićenika.

### 3.2. Mjere zaštite i obveze prilikom ugovaranja

Banka zadržava pravo odbiti ugovoriti Digitalne usluge Banke potrošaču Sukladno svojim internim aktima i politikama Banke.

Banka je ovlaštena svojom odlukom, radi zaštite sigurnosti Korisnika prilikom provedbe kreditnih transfera, bez obveze prethodne najave i obrazloženja, za Digitalne usluge 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.

Banka zadržava pravo izmjene opsega i sadržaja Digitalnih usluga. O eventualnim izmjenama opsega i sadržaja Digitalnih usluga, Banka će Korisnika obavijestiti objavom na svojoj službenoj internetskoj stranici [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr), putem ugovorene Digitalne usluge, u ili na adresu prijavljenu za dostavu obavijesti (adresa prebivališta ili druga adresa o kojoj je Korisnik transakcijskog računa obavijestio Banku kao adresu za primanje obavijesti).

Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja Digitalnih usluga.

## 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-Tokena 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 metode autentifikacije. Prilikom autorizacije transakcija Korisnik potvrđuje plaćanje uz istodoban prikaz detalja platnog naloga na ekranu.
- 2) Token - Banka će Korisniku internetskog bankarstva e-Kent dodijeliti token i informirati ga o inicijalnom PIN-u, kojeg Korisnik mora zamijeniti 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).

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 provjerenih primatelja morati potvrditi pouzdanom autorizacijom, bilo da se radi o dodavanju novog provjerenog primatelja ili izmjeni/brisanju postojećeg provjerenog primatelja.

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



- poslati na ugovoreni broj mobilnog telefona SMS poruku koja sadrži PIN za verifikaciju ugovorenog broja mobilnog telefona
- uručiti identifikacijski kod;
- na ugovoreni broj mobilnog telefona poslati SMS poruku s aktivacijskim kodom.

Unosom identifikacijskog i aktivacijskog koda Korisnik može aktivirati m-token i uslugu mobilnog bankarstva na prethodno instaliranoj mobilnoj aplikaciji m-Kent.

Korisnici s ugovorenom e-Kent uslugom unutar iste mogu aktivirati m-Kent i/ili m-Token uslugu primjenom QR aktivacijskog koda. Prijavom u e-Kent bankarstvo, Korisnik može aktivirati m-token i uslugu mobilnog bankarstva. Korisnici čiji mobilni uređaj ima pristup Internetu i ugrađenu kameru mogu aktivirati uslugu skeniranjem QR koda koji je objavljen u njihovu e-Kent profilu.

Korisnik nakon aktivacije m-Kent/m-Token usluge postavlja PIN. Osim PIN-a, može koristiti i otisak prsta ili prepoznavanje lica ako uređaj podržava biometriju i ako ih aktivira unutar aplikacije PIN-om.

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.

#### 4.1. Sigurnost korištenja

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.

Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije Korisnika, već koristi biometrijsku autentifikaciju koju omogućava mobilni uređaj Korisnika te stoga Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije Korisnika, 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 i/ili m-Kentu.

Digitalne usluge 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 Uputom za korištenje internetskog bankarstva e-Kent i Uputom za korištenje mobilnog bankarstva m-Kent te sve druge upute koje Banka naknadno usvoji i objavi na svojoj mrežnoj stranici.

Banka za korištenje Digitalnih usluga primjenjuje tehnološka rješenja koja omogućavaju vezu između opreme Korisnika i računala Banke koja ispunjava standardne sigurnosne uvjete u Internetском bankarstvu e-Kent i mobilnom bankarstvu m-Kent. Za korištenje Digitalnih usluga Korisnik je dužan osigurati pristup Internetu s odgovarajućeg uređaja.

Korisnik je u obvezi s dužnom pažnjom postupati s mobilnim uređajem kojeg koristi za pristup Digitalnim uslugama. Svaka uspješna identifikacija i autorizacija smatraju se iniciranim od strane Korisnika usluge, osim u situacijama ako je Korisnik 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 obvezan bez odgađanja vratiti Banci na njezin zahtjev.

Ako Korisnik nije zaprimio, zaboravio je ili izgubio dodijeljeni aktivacijski kod i/ili PIN kojim pristupa dodijeljenom sredstvu za autentifikaciju i autorizaciju (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 u poslovnicu Banke ili zatražio putem verificirane e-mail adrese

Korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju tokena ili mobilnog uređaja, kao i o kompromitiranosti računalne opreme ili programske podrške pomoću koje Korisnik pristupa Digitalnim uslugama Banke. Banka će po takvoj zaprimljenoj obavijesti izvršiti blokadu uređaja za autentifikaciju (Tokena/m-Token). Uređaj blokiran 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 uslijed krađe i/ili gubitka.

Nakon višekratnog unosa pogrešnog PIN-a, m-Token i Token će se zaključati. Zaključani Token moguće je otključati osobnim dolaskom Klijenta u bilo koju poslovnicu Banke. Banka će prilikom otključavanja Tokena izvršiti identifikaciju Klijenta.

M-Token je moguće otključati osobnim dolaskom Klijenta u bilo koju poslovnicu Banke, korištenjem usluge reaktivacija unutar m-Kent ili putem e-Kent usluge korištenjem tokena.

## 4.2. Dostupnost usluga

Banka ne odgovara za nedostupnost pojedine Digitalne 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 Digitalnih usluga do kojeg je došlo radi manjkavosti ili kvarova na opremi Korisnika ili drugih pružatelja platnih usluga putem kojih Korisnik pristupa Digitalnim uslugama, neovisno o tome radi kojih je razloga do njih došlo.

Banka može uz najavu privremeno onemogućiti korištenje ugovorenih Digitalnih usluga Korisniku u slučaju promjena i nadogradnji informacijskog sustava Banke, uključujući sustav njezine informacijske sigurnosti, ili u slučaju promjena ili nadogradnji Digitalnih usluga. Obavijest o privremenoj nemogućnosti korištenja Digitalnih usluga objavljuje se na internetskim stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) ili putem Digitalnih usluga.

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

## 5. IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Nalozi za plaćanje autorizirani putem Digitalnih usluga izvršavaju se sukladno Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima te aktu Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje.

Banka može odbiti izvršenje Naloga za plaćanje 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.

Ako Banka ne uspije provesti pojedinačnu autorizaciju neuobičajenih platnih transakcija, Korisnika će o istome obavijestiti porukom putem Digitalnih usluga.

Korisnik može povući Naloga za plaćanje putem Digitalnih usluga samo ako su uneseni izravno unutar tih usluga i ako se nalaze u najavi ili u budućnosti. Opoziv je moguć samo za neprovedene naloge, dok nije moguće opozvati one zadane putem PISP-a. Opoziv je izvediv prije nego što se nalozi učitaju u odlaznu datoteku, no zahtjev za opoziv ne može se podnijeti putem Digitalnih usluga u tom slučaju.

Opoziv naloga utvrđen je Uputama za korištenje pojedine Digitalne usluge.

O izvršenim Platnim transakcijama Banka obavještava Korisnika Platnog računa sukladno Okvirnom ugovoru koji uređuje poslovanje po Platnom računu po kojem je izvršena Platna transakcija.

Banka će neposredno nakon primitka Naloga za plaćanje putem Digitalnih usluga dostaviti Korisniku poruku o uspješnom zaprimanju naloga. Poruka o uspješnom zaprimanju Naloga za plaćanje ne znači da će Nalog za plaćanje biti proveden, već samo da ga je Banka zaprimila.

Banka će izvršiti sve pravilno popunjene Naloga za plaćanje u rokovima koji su propisani ili dogovoreni za pojedinu vrstu Naloga za plaćanje, u skladu s aktom Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje.

Banka je ovlaštena, bez prethodne najave, a zbog zaštite prava i interesa Korisnika, onemogućiti zaprimanje ili izvršenje Naloga za plaćanje zaprimljenih putem Digitalnih usluga 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 nadležna 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 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 Digitalnih usluga 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. Obavijest o promijeni visine transakcijskih i dnevnih limita za raspolaganje novčanim sredstvima i/ili obavljanje transakcija putem Internet i mobilnog bankarstva šalje se Korisniku na adresu prijavljenu za dostavu obavijesti (adresa prebivališta ili druga adresa o kojoj je Korisnik transakcijskog računa obavijestio Banku kao adresu za primanje obavijesti).

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 te obveze i odgovornosti Banke i Klijenta s tim u vezi, osim odredbi ovih Općih uvjeta, primjenjuju se i odgovarajuće odredbe Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkih osoba - potrošačima te akt Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje.

## 5.1. 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 (ne s Bankom).

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 internetskih 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 internetskih stranica PISP-a zadaje i podnosi na izvršenje nalog za plaćanje koji se treba izvršiti po Platnom računu otvorenom u Banci.

Banka može Korisniku uskratiti pristup Platnom računu na temelju dokazanih i objektivno opravdanih razloga koji se odnose na neovlašteni pristup pružatelja usluga za Platni račun ili njegov pristup s ciljem prijave, uključujući neovlašteno iniciranje platne transakcije ili iniciranje platne transakcije s ciljem prijave.

### Usluga iniciranja plaćanja

Korisnik računa može putem PISP-a inicirati platnu transakciju na teret svoga Platnog računa u Banci.

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 platnog računa daje AISP-u isključivo je dio ugovornog odnosa između korisnika platnog računa i AISP-a te svaku izmjenu ili opoziv iste korisnik platnog računa poduzima prema AISP-u.

## 6. NAKNADE

Za ugovaranje pojedine Digitalne usluge, korištenje pojedine Digitalne usluge te izvršenje platnih transakcija i bilo kojih drugih usluga povezanih uz Digitalne kanale, Banka naplaćuje naknade sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima i Metodologiji utvrđivanja iznosa i promjene naknade u poslovanju s potrošačima, koje su dostupne u poslovnica Banke i na Internet stranici Banke ([www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr)).

Korisnik je dužan osigurati sredstva na svom Platnom računu kod Banke za naplatu naknade za svaku pojedinu transakciju ili vođenje Digitalnih usluga Banke.

Banka je ovlaštena izmijeniti visinu naknada koje obračunava te se tako izmijenjene naknade primjenjuju u ugovornom odnosu Banke i Korisnika, međutim Banka takvu izmjenu mora prethodno najaviti Korisniku i to najmanje 2 (dva) mjeseca prije datuma primjene. Banka izmjene visine naknada objavljuje i na svojoj internet stranici [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) i u svojim poslovnica.

Korisnik potpisom Pristupnice ovlašćuje Banku da za iznos obračunate naknade i/ili drugih troškova na dan valute dospjeća plaćanja tereti Platne račun/e Korisnika otvorene u Banci, bez ikakve daljnje suglasnosti Korisnika. Ako na Platnom računu/ima Korisnika nema pokrića u Službenoj valuti Republike Hrvatske, ali postoji pokriće u Stranim valutama, Banka je ovlaštena naplatiti se iz sredstava u Stranim valutama uz izvršenje konverzije u kojoj primjenjuje srednji tečaj iz Tečajne liste Banke koji vrijedi na dan naplate naknade. Ovaj način naplate odnosno konverzije Stranih valuta u Službenu valutu Republike Hrvatske u slučaju nedostatnog iznosa u Službenoj valuti Republike Hrvatske na računu primjenjuje se prilikom naplate mjesečnih naknada za Digitalne usluge Banke

## 7. OBVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA

Kako bi pridonio sigurnosti korištenja Digitalnih usluga, Korisnik je obavezan voditi računa o tome da:

- za pristup Digitalnim uslugama 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 Digitalnim uslugama, koje mu preporuča Banka;
- zaštititi pristup računalu, odnosno mobilnom uređaju PIN-om ili biometrijskom zaštitom;

- zaštititi tajnost odabranog PIN-a kako bi se spriječilo njihovo otkrivanje i neovlaštena upotreba;
- redovito mijenjanje PIN-a kada je to moguće;
- zaštititi pristup m-Tokenu/Tokenu;
- ne otvara poruke elektroničke pošte (e-mailova) i primitaka 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.

Korisnik se obvezuje:

- brižno čuvati sredstva za identifikaciju te personaliziranu sigurnosnu vjerodajnicu, štiti 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 ovim Općim uvjetima i Uputama za korištenje mobilnog bankarstva m-Kent i Uputama za korištenje internetskog bankarstva e-Kent 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 Digitalnim 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 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](http://www.kentbank.hr) i/ili pošalje putem Digitalnih usluga te postupati u skladu s tim obavijestima;
- 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 Digitalnim uslugama Banke;
- Banku odmah obavijestiti o promjenama osobnih informacija nužnih za ispravno i sigurno funkcioniranje Digitalnih usluga Banke ili za zaprimanje obavijesti od strane Banke.

Postupanjem suprotno ovoj točki Općih uvjeta Korisnik snosi sav rizik zlouporabe koji nastane kao posljedica nepridržavanja ovih obveza.

## 8. BLOKADA DIGITALNIH USLUGA BANKE TE PRESTANAK, OTKAZ I RASKID UGOVORA

Ugovor o korištenju Digitalnih usluga Banke zaključuje se na neodređeno vrijeme.

Banka može jednostrano otkazati ugovor, bez obrazloženja, uz otkazni rok od 2 (dva) mjeseca, dostavom pisane obavijesti o otkazu Korisniku preporučenom pošiljkom na adresu Korisnika prijavljenu za dostavu obavijesti (adresa prebivališta ili druga adresa o kojoj je Korisnik obavijestio Banku kao adresu za primanje obavijesti), a otkazni rok počinje teći od trenutka predaje obavijesti o otkazu na poštu.

Ako Korisnik jednostrano otkazuje ugovor, to čini temeljem pisanog zahtjeva za otkaz koji predaje u poslovnici Banke, uz otkazni rok od mjesec dana.

Iznimno, korisnici Internet bankarstva e-Kent mogu uslugu mobilnog bankarstva m-Kent otkazati putem Internetskog bankarstva e-Kent.

Korisnik i Banka mogu u bilo kojem trenutku sporazumno, u pisanoj formi, raskinuti ugovor o korištenju Digitalnih usluga Banke s trenutnim učinkom.

Prestanak ugovora o otvaranju i vođenju Platnog računa kojeg je Korisnik odredio za naplatu naknade za Digitalne usluge Banke razlog je za otkaz ugovora o korištenju Digitalnih usluga Banke.

Ako je uslugu Digitalnog bankarstva ugovorio opunomoćenik po Platnom računu, ugovor prestaje i prestankom punomoći/ovlaštenja po Platnom računu uz koji je ugovorena Digitalna usluga, odmah u trenutku kada Banka zaprimi obavijest da je došlo do opoziva/otkaza punomoći.

Ako je uslugu Digitalnog bankarstva ugovorio skrbnik po Platnom računu štićenika, ugovor prestaje smrću štićenika ili skrbnika, razrješenjem skrbnika ili ukidanjem skrbništva, i to odmah u trenutku kada Banka zaprimi obavijest da je nastupio jedan od navedenih slučajeva.

Gubitak, krađu, sumnju na zlouporabu, ili zlouporabu 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 Digitalnim uslugama Banke m-Tokenu/Tokenu, Korisnik mora bez odgode prijaviti Banci i zatražiti blokadu pristupa Digitalnim uslugama Banke i/ili Tokenu/m-Tokenu, u bilo kojoj poslovnici Banke ili pozivom na brojeve telefona navedene u Uputama za korištenje Digitalnih usluga Banke, te prijavu potvrditi pisanim putem u poslovnici Banke. Korisnik može deblokirati pristup uslugama m-Tokenu/Tokenu osobno u poslovnici Banke.

Banka će, ako je to moguće, o namjeri blokade korištenja Digitalnih usluga 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 Digitalnih usluga m-Tokenu/Tokenu bit će izvršeni.

Korisnik je obvezan 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 Digitalnim uslugama Banke putem sredstva za identifikaciju, ako je PIN pet puta uzastopno pogrešno unesen za internetsko bankarstvo odnosno šest puta za mobilno bankarstvo.

U slučaju sumnje na zloupotrebu, Banka može onemogućiti pristup pojedinim ili svim Digitalnim uslugama m-Tokenu/Tokenu i o tome obavijestiti Korisnika, ako je u tome ne sprječava zakon ili podzakonski propisi.

Banka je ovlaštena Korisniku onemogućiti pristup pojedinim ili svim Digitalnim uslugama m-Tokenu/Tokenu i/ili raskinuti ugovor o korištenju Digitalnih usluga m-Token/Token bez poštivanja otkaznog roka, i to u skladu sa zakonom ili podzakonskim propisima uključujući, ali ne ograničavajući se na propise o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja i/ili sankcija, Kazneni zakon i dr.:

- u slučaju sumnje na neovlaštenu upotrebu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju ili mobilnog telefona koji se koristi za pristup Digitalnim uslugama Banke;
- u slučaju sumnje da se usluga m-Token/Token upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu;
- ako je Korisnik prilikom ugovaranja usluga m-Token/Token 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 sastavni dio ugovora o korištenju Digitalnih usluga Banke;
- ako Korisnik postupa protivno prisilnim propisima i moralu društva;
- ako Korisnik ne izvrši ili zakasni s izvršenjem bilo koje novčane ili nenovčane obveze po ugovoru o korištenju Digitalnih usluga Banke ili po bilo kojem drugom ugovornom 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 iz ovih Općih uvjeta za korištenja Digitalnih usluga Banke i Uputa za korištenje mobilnog bankarstva m-Kent i Uputa za korištenje internetskog bankarstva e-Kent;
- ako Korisnik postane insolventan, obustavi plaćanja ili na teret računa Korisnika budu evidentirane neizvršene osnove za plaćanje (ako Korisnik bude blokiran);
- ako Banka sazna za gubitak poslovne sposobnosti Korisnika, odnosno gubitak poslovne sposobnosti korisnika Platnog računa po kojem je Korisnik opunomoćenik;
- ako Banka sazna za ograničenja odnosno zabrane raspolaganja sredstvima po računima po kojima Korisnik koristi Digitalne usluge Banke;
- ako Banka utvrdi ili posumnja na mogućnost povrede odredbi Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma od strane Klijenta;
- prestankom važenja Okvirnog ugovora, odnosno ako Korisnik u Banci nema više niti jedan otvoreni račun uz koji bi koristio Digitalne usluge Banke.

U slučaju otkaza ugovora o korištenju Digitalnih usluga Banke, Korisnik je dužan podmiriti Banci sve naknade i troškove nastale korištenjem tih usluga.



## 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 i kartica te Izjava o privatnosti za Internet i mobilno bankarstvo dostupnima na internetskoj stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) i u poslovnicama Banke.

Prihvatom ovih Općih uvjeta Korisnik je zaprimio, upoznat je i 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, Digitalnih usluga i kartica od Banke dobio sve navedene informacije.

## 10. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti dostupni su u poslovnicama Banke i na internetskim stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

Sve izmjene i dopune Općih uvjeta bit će objavljene 2 mjeseca prije primjene i dostupne u poslovnicama Banke i na internetskim stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr). 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 se relevantni zakoni i podzakonski propisi te svi javno dostupni akti Banke u poslovanju s potrošačima.

Ugovor o korištenju Digitalnih usluga Banke sklapa se i komunikacija za vrijeme njegovog trajanja se odvija na hrvatskom jeziku.

Za sve sporove koji proizlaze iz ugovora o korištenju Digitalnih usluga Banke nadležan je stvarno nadležni sud u Zagrebu. Na ugovor o korištenju Digitalnih usluga Banke 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 Digitalnih usluga Banke.

Ako Korisnik Digitalnih usluga ne želi prihvatiti izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta, ovlašten je jednostrano otkazati korištenje Digitalnih usluga, u roku 15 (petnaest) dana od datuma naznačenog u dokumentu „*Pojašnjenje izmjena i dopuna općih uvjeta*“ objavljenog na internet stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

Zaprimanjem pisane obavijesti o neprihvatanju izmjena i dopuna Općih uvjeta smatrat će se da je Korisnik otkazao ugovore o korištenju Digitalnih usluga Banke. Ovi Opći uvjeti primjenjuju se i na sve ugovore o korištenju Digitalnih usluga sklopljene do dana njihovog stupanja na snagu, pri čemu se smatra da su Korisnici pristali na njihovu primjenu.

Ako Korisnik Digitalnih usluga ne želi prihvatiti izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta, ovlašten je jednostrano otkazati korištenje Digitalnih usluga, u roku 15 (petnaest) dana od datuma naznačenog u

dokumentu „*Pojašnjenje izmjena i dopuna općih uvjeta*“ objavljenog na internet stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se od 01.02.2025., a njihovim stupanjem na snagu prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja za Digitalne usluge koji su u primjeni od 01.01.2023.

Zagreb, 01.02.2025.