



Uputa za migraciju korisnika mobilnog bankarstva sa stare Kentbank aplikacije na novu KentPro aplikaciju

Kontakt centar

Telefon: 0800 0006

E-mail adresa: podrska@kentbank.hr

Radno vrijeme: 08:00h -17:00h

2025.godina

Sadržaj

Uvod	1
Instalacija aplikacije KentPro	1
Koraci migracije	2
Moguće greške	9
Što se događa sa starom aplikacijom Kentbank?	11

Uvod

Migracija omogućuje sigurnu aktivaciju nove mobilne aplikacije **KentPro**, pri čemu se već aktivni mobilni token unutar stare mobilne aplikacije Kentbank koristi za potvrdu identiteta. Cijeli proces odvija se izravno na mobilnom uređaju, bez potrebe za odlaskom u poslovnicu.

Rok za prelazak:

Migraciju na novu mobilnu aplikaciju KentPro je OBAVEZNO izvršiti najkasnije do 01.10.2025.

Nakon tog datuma pristup staroj aplikaciji Kentbank bit će trajno onemogućen i više je nećete moći koristiti. Po isteku navedenog roka proces migracije biti će moguć isključivo dolaskom u poslovnicu Banke. Ukoliko migraciju ne izvršite do navedenog roka pristup mobilnom bankarstvu neće biti moguć dok ne aktivirate novu aplikaciju KentPro.

VAŽNO:

Za provedbu migracije **nužno je da na uređaju imate instaliranu i aktivnu staru aplikaciju Kentbank.**

Ona je ključan preduvjet za migraciju na novu KentPro aplikaciju bez odlaska u poslovnicu, stoga je **ne smijete deinstalirati** dok proces migracije nije u potpunosti dovršen.

Instalacija aplikacije KentPro

Instalirajte aplikaciju KentPro na svoj mobilni uređaj:

Android korisnici:

- Otvorite **Google Play Store**
- Upišite **KentPro**
- Kliknite na **Instaliraj ili Preuzmi iOS korisnici (iPhone/iPad):**
- Otvorite **App Store**
- Upišite **KentPro**
- Kliknite na **Instaliraj ili Preuzmi**

Važno: Prije pokretanja migracije provjerite da:

- Imate stabilnu internetsku vezu
- Na uređaju imate instaliranu i aktiviranu staru aplikaciju **Kentbank**

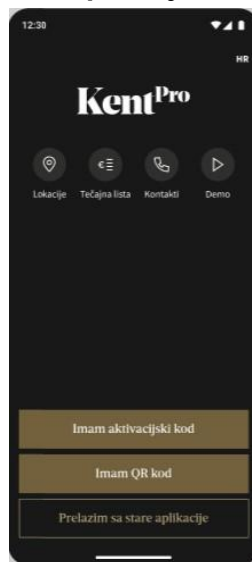
Koraci migracije

1. Otvorite novu aplikaciju KentPro

Prikazuje se Naslovnica s opcijama:

- Imam aktivacijski kod
- Imam QR kod
- Prelazim sa stare aplikacije

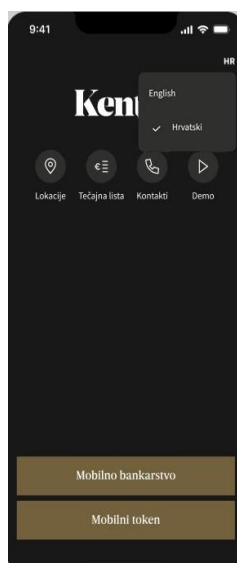
Kliknite na gumb “**Prelazim sa stare aplikacije**”.



VAŽNA NAPOMENA PRIJE NASTAVKA!

Ako koristite **iPhone (iOS)**, obratite pažnju na jezik koji ste **odabrali unutar aplikacije KentPro** (nalazi se u gornjem desnom kutu naslovnice), jer će se taj jezik koristiti i za **sigurnosne obavijesti (push notifikacije)** koje primete kod:

- Prijave u internetsko bankarstvo (IB)
- Potvrde i autorizacije plaćanja na IB-u
- Pristupa sustavu e-Građani
- Online plaćanja

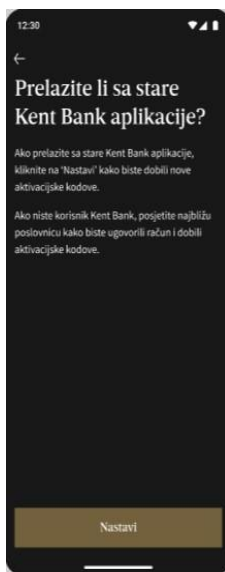


Taj odabir jezika **neće se kasnije automatski promijeniti**, čak i ako promijenite jezik uređaja ili aplikacije. Ako kasnije poželite promijeniti jezik sigurnosnih obavijesti, bit će potrebno **ponovno aktivirati aplikaciju** s novim jezičnim postavkama.

Na **Android uređajima**, jezik sigurnosnih obavijesti **automatski prati jezik uređaja ili aplikacije**, bez potrebe za ponovnom aktivacijom.

2. Ekran dobrodošlice – potvrda namjere

- *Prelazite li sa stare Kent Bank aplikacije?*
- Kliknite na gumb **“Nastavi”**.

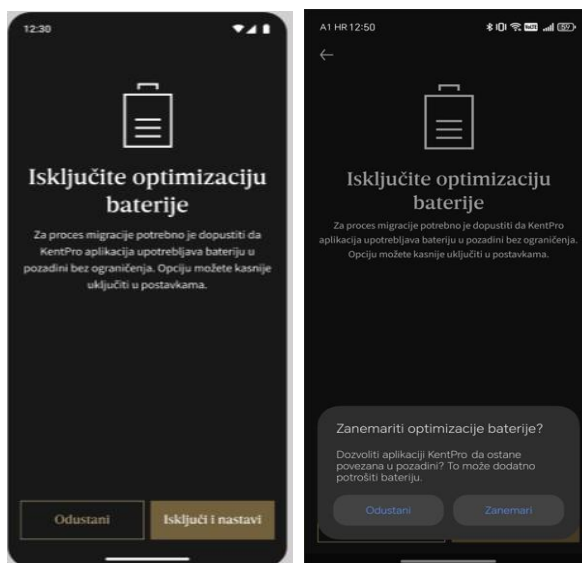


3. Uvjeti korištenja aplikacije KentPro

- Molimo pročitajte uvjete korištenja aplikacije. Nakon što pročitate cijeli dokument do kraja, moći ćete kliknuti na gumb „**Prihvaćam**“
- Kliknite na gumb **“Prihvaćam”**.

4. Optimizacija baterije

- Korisnicima **Android uređaja** slijedi prikaz dodatna dva ekrana s obavijesti o optimizaciji baterije

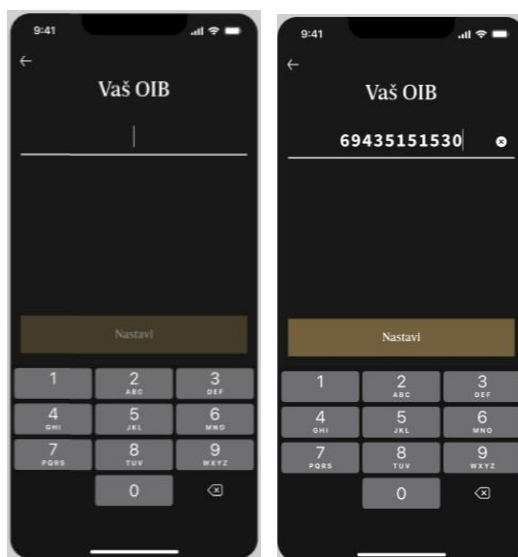


- Kako bi migracija bila uspješna, potrebno je omogućiti da aplikacija KentPro radi u pozadini bez ograničenja i **prihvatiti predložene promjene.**
- Ovu opciju možete ponovno uključiti u postavkama uređaja, ali tijekom migracije **trebate potvrditi isključenje optimizacije baterije.**

VAŽNO: navedeno je primjenjivo samo za korisnike Android uređaja.

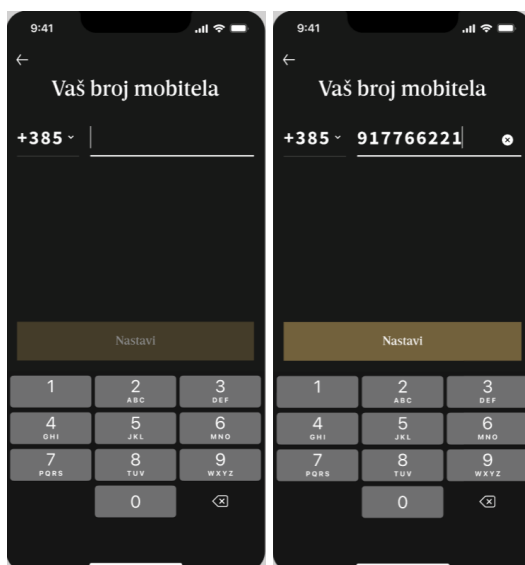
5. Unesite svoj OIB

- Unesite osobni identifikacijski broj (OIB). Sve dok ne unesete validan i točan OIB, ispod polja za unos bit će vidljivo upozorenje Neispravan OIB.
- Kliknite na gumb **“Nastavi”**.



6. Unesite broj mobitela

- Unesite broj mobitela koji je registriran u sustavu Banke. Sve dok ne unesete validan i točan broj mobitela, ispod polja za unos bit će vidljivo upozorenje Neispravan broj.
- Kliknite na gumb **“Nastavi”**.



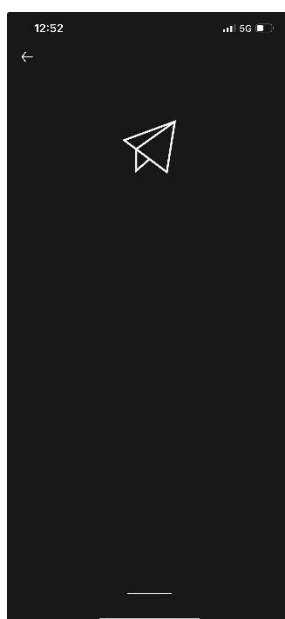
7. Informacija o poslanom zahtjevu

- Nakon unosa podataka, otvorit će se ekran s informacijom o poslanom zahtjevu.



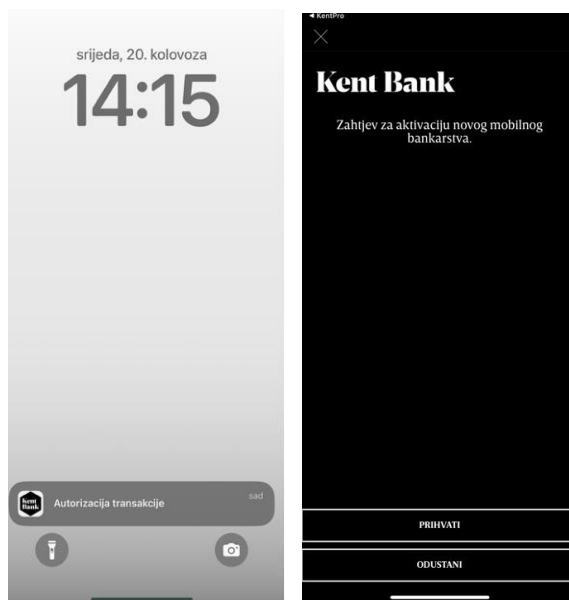
Na ovom ekranu nije potrebna nikakva akcija. Nemojte zatvarati aplikaciju niti osvježavati ekran. Ostavite novu aplikaciju otvorenu u pozadini, dok otvarate staru Kentbank aplikaciju putem ikone na vašem mobilnom uređaju ili putem klika na push obavijest.

Napomena: Moguće je da se u određenim slučajevima prikaže prazan ekran bez teksta zbog poteškoća pri učitavanju. Bez obzira na to, zahtjev će biti isporučen, a možete ga u svakom trenutku provjeriti u mobilnom tokenu pod opcijom Zahtjevi na čekanju.

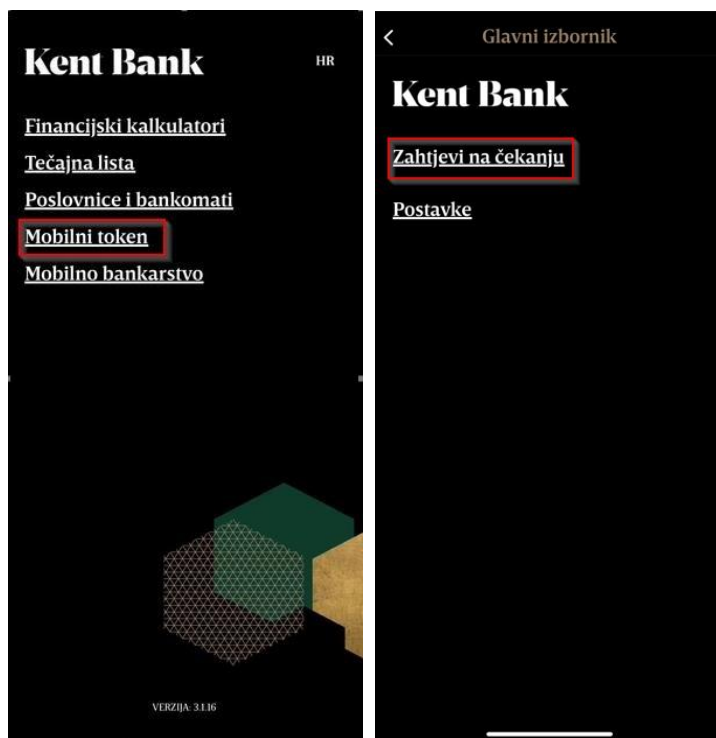


8. Potvrda zahtjeva u staroj aplikaciji mobilnog bankarstva Kentbank

- Dobit ćete **push obavijest** koja vas direktno vodi na **zahtjev u mobilnom tokenu** u staroj aplikaciji Kentbank.
- Nakon klika na push obavijest, otvorit će se ekran s tekstom **Zahtjev za aktivaciju novog mobilnog bankarstva**. Na dnu se nalaze gumbi **Prihvati** i **Odustani**.
- Kliknite na gumb **“Prihvati”**.

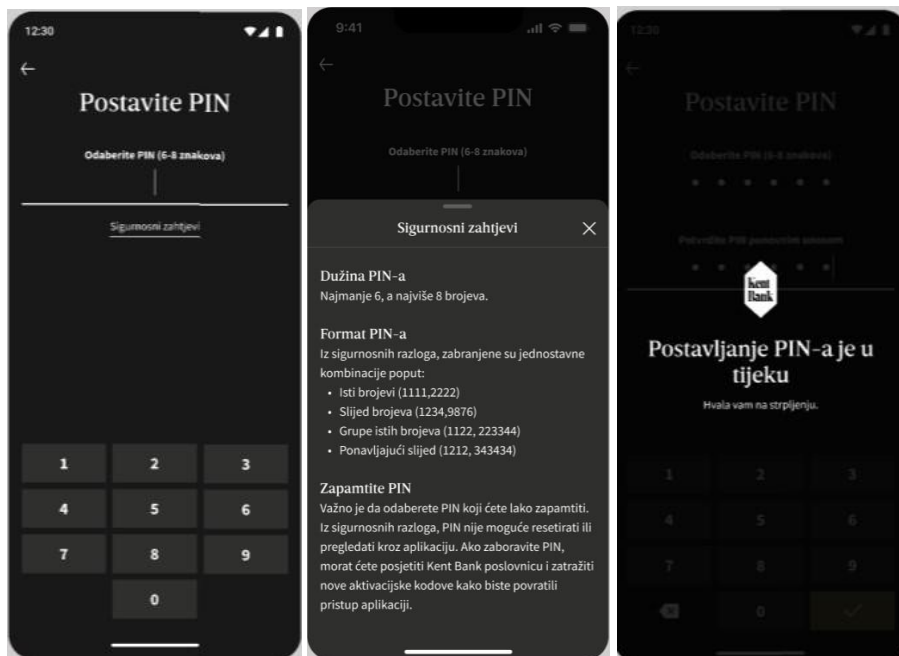


Ukoliko vam iz nekog razloga push obavijest ne stigne, zahtjev možete pronaći unutar pretinca Mobilni token, opcija Zahtjevi na čekanju.



9. Povratak u novu mobilnu aplikaciju KentPro – postavljanje PIN-a

Vratite se u aplikaciju KentPro. **Otvorit će vam se ekran za postavljanje PIN-a.** Odaberite PIN koji ćete koristiti za prijavu i potvrdu naloga. **Pratite upute vezene uz sigurnosne zahtjeve za jakost PIN-a. Postavljeni PIN nikada ne dijelite s drugima.**



Ako ste se vratili u aplikaciju KentPro, a ekran je ostao isti (korak 7) probajte osvježiti ekran klikom na **“Kliknite ovdje”**.



Ako se i dalje nije pojavio ekran za postavljanje PIN-a, provjerite možete li se prijaviti u staru mobilnu aplikaciju Kentbank. Ako prijava u staru mobilnu aplikaciju Kentbank više nije moguća to znači da je token u procesu deaktiviran, aktivacija nove mobilne aplikacije nije bila uspješna. Kako bi aktivirali novu mobilnu aplikaciju potrebno je da se javite u poslovnicu Banke za izdavanje novih aktivacijskih kodova ili se možete obratiti korisničkoj podršci Banke na broj telefona 0800 0006.

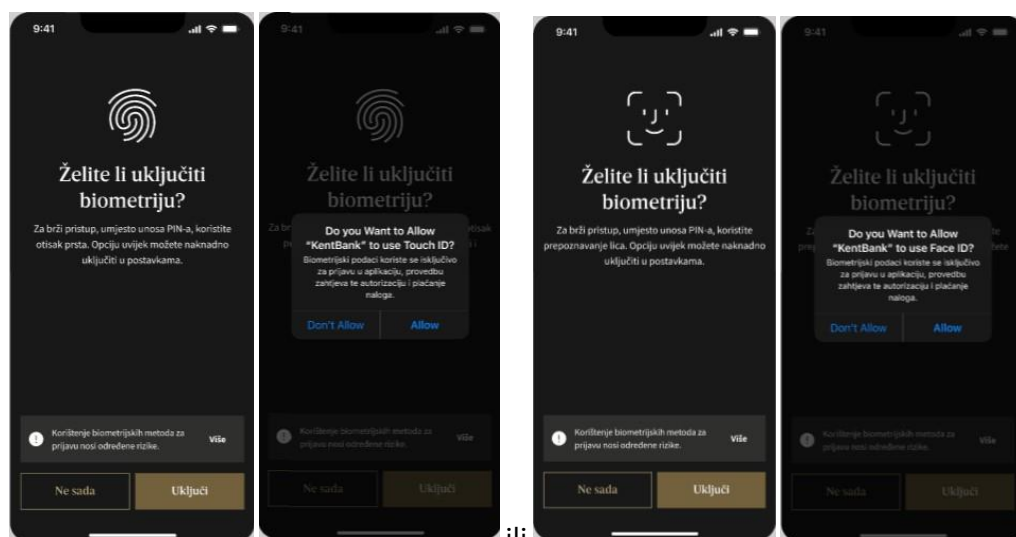
10. Dodatne postavke (biometrija i obavijesti)

Nakon uspješnog postavljanja PIN-a, na sljedećim ekranima ponudit će vam se dodatne postavke.

- **Želite li koristiti biometrijsku autentifikaciju?**

Uključite prijavu otiskom prsta ili prepoznavanjem lica.

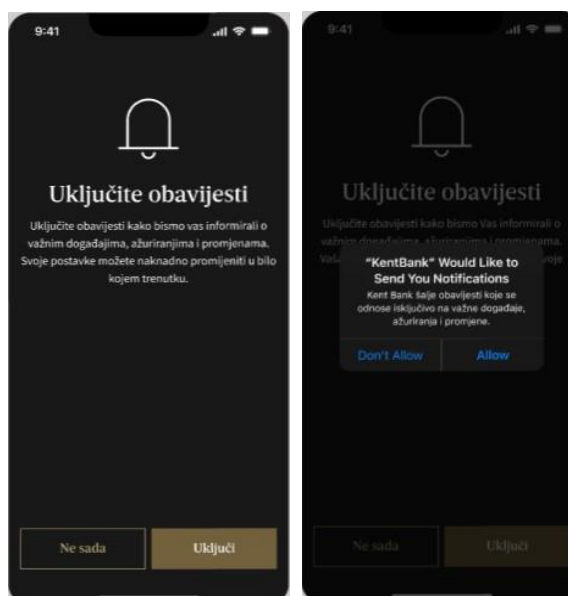
Klikom na ponuđene gumbе „Ne sada“ ili “Uključi” odabirete jednu od ponuđenih opcija.



ili

- **Želite li primati obavijesti?**

Aktivirajte push obavijesti za informacije o transakcijama i sigurnosnim događajima. Klikom na ponuđene gumbе „Ne sada“ ili “Uključi” odabirete jednu od ponuđenih opcija.



Nakon što ste proveli korake dodatnih postavki (biometrija i obavijesti) na ekranu će se prikazati obavijest o uspješnoj aktivaciji nove mobilne aplikacije KentPro.

11. Uspješna aktivacija

Nakon uspješne aktivacije, dobit ćete obavijest “**Uspješno ste aktivirali aplikaciju KentPro!**” Dobrodošli u novu generaciju mobilnog bankarstva.



Moguće greške

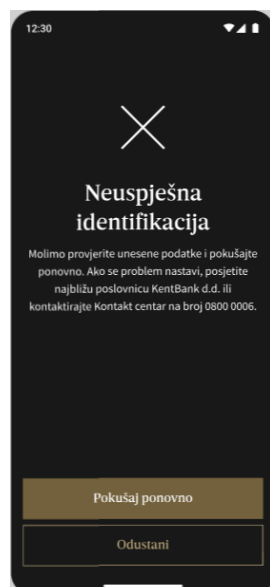
1. Neuspješna identifikacija

Neuspješna identifikacija

Molimo provjerite unesene podatke i pokušajte ponovno.

OIB i/ili broj mobitela ne odgovaraju podacima u sustavu. Unesite Vaše točne podatke i pokušajte ponovno.

Gumbi: Pokušaj ponovno / Odustani



Ako se problem nastavi, posjetite najbližu poslovnicu Banke ili kontaktirajte Kontakt centar na broj 0800 0006.

2. Premašen broj pokušaja

Premašen je maksimalni broj neuspjelih dnevnih pokušaja aktivacije nove mobilne aplikacije



Ako ste 3 puta unijeli netočne podatke, možete ponovno probati sutra s točnim podacima. *Za nastavak postupka molimo Vas provjerite pokušajte ponovno sutra ili posjetite najbližu poslovnicu Banke ili kontaktirajte Kontakt centar na broj 0800 0006.*

3. Tehnička pogreška

Ako vam se na ekranu pojavi poruka „**Žao nam je, došlo je do tehničke pogreške**“ tada je došlo do pogreške u sustavu. Provjerite možete li se prijaviti u staru Kentbank aplikaciju. Ako prijava u staru mobilnu aplikaciju Kentbank više nije moguća to znači da je token u procesu deaktiviran, a aktivacija nove mobilne aplikacije nije bila uspješna. Kako bi aktivirali novu mobilnu aplikaciju potrebno je da se javite u poslovnicu Banke za izdavanje novih aktivacijskih kodova ili *kontaktirajte Kontakt centar na broj 0800 0006.*



4. Neuspješna aktivacija nakon PIN-a

Neuspješna aktivacija

Aktivacijski kod je nevažeći ili nije pravilno procesiran.



Molimo vas da posjetite poslovnicu Banke i zatražite nove aktivacijske kodove ili kontaktirajte Kontakt centar na broj 0800 0006.

Što se događa sa starom aplikacijom Kentbank?

Nakon uspješne aktivacije nove mobilne aplikacije **KentPro**, stara aplikacija **Kentbank** **automatski prestaje s radom**.

- Više se **nećete moći prijaviti u staru mobilnu aplikaciju Kentbank**.
- Sve funkcionalnosti (računi, kartice, plaćanja, potpisivanje naloga, predlošci itd.) bit će dostupne u novoj mobilnoj aplikaciji KentPro.
- Stara aplikacija **više nije potrebna** i istu je potrebno **deinstalirati** s mobilnog uređaja.