

# Opći uvjeti za korištenje Internetskih usluga za poslovne subjekte

## Sadržaj:

1	UVODNE ODREDBE.....	3
2	DEFINICIJE POJMOVA .....	3
3	POSTUPAK UGOVARANJA I KORIŠTENJA INTERNETSKIH USLUGA.....	8
3.1	USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA, INFORMIRANJA O RAČUNU TE POTVRDA RASPOLOŽIVOSTI SREDSTAVA.....	10
4	OBVEZE I ODGOVORNOSTI KORISNIKA.....	12
5	ODGOVORNOST BANKE .....	13
6	IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA .....	14
7	NAKNADE.....	15
8	PRESTANAK UGOVORA .....	16
9	PRAVO NA OTKAZ I RASKID UGOVORA .....	17
10	ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA .....	17
11	ZAVRŠNE ODREDBE.....	20

## 1 Uvodne odredbe

Ovim Općim uvjetima za korištenje Internetskih usluga za poslovne subjekte (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se prava, obveze i uvjeti upotrebe Internetskih usluga od strane poslovnih subjekata, te prava i obveze KentBank d.d. (dalje u tekstu: Banka) u pružanju Internetskih usluga.

U smislu ovih Općih uvjeta poslovni subjekt je pravna osoba, tijelo državne vlasti, tijelo državne uprave, jedinice lokalne samouprave, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrotvorno i sl.), zaklada, vjerska zajednica, fizička osoba koja djeluje u području svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja (javni bilježnik, liječnik, odvjetnik, poljoprivrednik i sl.), te ostali nepotrošači.

Poslovni subjekt podnositelj zahtjeva potpisom Pristupnice izjavljuje da je pročitao 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 Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanje platnih i ostalih usluga za poslovne subjekte, Općim uvjetima poslovanja u kreditnom i depozitnom poslovanju s poslovnim subjektima, Odlukom o naknadama u poslovanju s poslovnim subjektima, Odlukom o kamatnim stopama za poslovne subjekte, aktom Vrijeme primitka i izvršavanja naloga za plaćanje, Uputama za korištenje Internetskih usluga (Uputa za korištenje internetskog bankarstva e-Kent i Uputa za korištenje mobilnog bankarstva m-Kent).

U odnosu na navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti smatraju se posebnim općim uvjetima, te u slučaju međusobnog neslaganja imaju prednost u primjeni.

## 2 Definicije pojmova

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

Internetska stranica: www.kentbank.hr

SWIFT: KENBHR22

IBAN: HR57 4124 0031 0111 1111 6

Popis poslovnica Banke zajedno s adresama za komuniciranje nalaze se na internetskoj 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 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 Krajnjeg korisnika (npr. otisak prsta ili prepoznavanje lica) dok drugi element predstavlja sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Krajnjem korisniku (npr. token/m-Token). Autentifikacija otiskom prsta (eng. "Touch ID") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije pomoću otiska prsta kojeg je Krajnji 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 Krajnji korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu.

**Dnevni limit** – maksimalni iznos sredstava kojim Klijent usluge može raspolagati u jednom danu putem internetskih usluga, a koji 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 Krajnjem Korisniku, a kojima se Krajnji 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 koje Banka dodjeljuje Krajnjem korisniku, a služe za aktivaciju mobilnog bankarstva ili mobilnog tokena.

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

**Internetske usluge** – 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.

**Jednokratni PIN** – je vremenski ograničen niz brojeva koje Banka generira nakon unosa PIN-a, odnosno niz brojeva koji generiraju Token ili Mobilni token, s vremenski ograničenim trajanjem, koji

služi za jednokratnu autentifikaciju Krajnjeg korisnika u svrhu pristupa internetskim uslugama ili u svrhu korištenja pojedinih drugih usluga za koje Banka traži autentifikaciju Korisnika OTP-om.

**Klijent/Korisnik** – Poslovni subjekt koji ima otvoren transakcijski račun u Banci i s Bankom ugovori korištenje Internetskih usluga.

**Krajnji korisnik** – fizička osoba ovlaštena od strane Korisnika da u ime i za račun Korisnika koristi Internetske usluge, a koja može imati ovlaštenje pregleda, unosa, potpisnika ili supotpisnika.

**Mobilni token** (u daljnjem tekstu: **m-Token**) - sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje Krajnji korisnik instalira na mobilni uređaj kao zasebnu aplikaciju ili u sklopu m-Kent aplikacije, a kojima se Krajnji 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.

**Obrazac Promjene podataka za korištenje Internetskih usluga** - Zahtjev za promjenu podataka Korisnika i/ili Krajnjeg korisnika Internetskih usluga za poslovne subjekte i zahtjev za zatvaranje/otkazivanje Internetskih usluga (u daljnjem tekstu: Obrazac Promjene).

**Okvirni Ugovor** –sastoji se od:

- Pristupnice,
- Općih uvjeta za korištenje Internetskih usluga za poslovne subjekte
- Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanje platnih i ostalih usluga za poslovne subjekte,
- Općih uvjeta poslovanja u kreditnom i depozitnom poslovanju s poslovnim subjektima,
- Odluke o naknadama u poslovanju s poslovnim subjektima,
- Odluke o kamatnim stopama za poslovne subjekte,
- Akta Vrijeme primitka i izvršavanja naloga za plaćanje

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

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

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

**Platne transakcije** – polaganje, podizanje ili prienos 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 transakcijskom računu i transakcije nastale korištenjem platnog instrumenta na temelju kartice.

**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 Krajnji korisnik zna), posjedovanja (nešto što samo Krajnji korisnik posjeduje) i svojstvenosti (nešto što Krajnji 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 Krajnjeg korisnika on-line bankarstvu, autorizacije kao i u drugim slučajevima određenima u ovim Općim uvjetima, a temelji se na korištenju personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Krajnjeg korisnika kao elementa znanja i Tokena koje je Banka dodijelila tom Krajnjem korisniku kao elementa posjedovanja.

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

**Pristupnica za korištenje Internetskih usluga** - zahtjev za korištenje Internetskih usluga za poslovne subjekte i/ili drugi obrazac Banke kojim se ugovara korištenje Internetskih usluga (u daljnjem tekstu: Pristupnica).

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

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

**Pružatelj usluge informiranja o računu** (u daljnjem tekstu: **AISP**) - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o platnom računu, a što predstavlja online elektroničku uslugu kojom se krajnjem 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**) - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja po platnom računu, a što predstavlja online elektroničku uslugu kojom Krajnji korisnik računa zadaje nalog za plaćanje na teret platnog računa Korisnika, otvorenog u Banci, putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (dalje u tekstu: PISP).

**SMS OTP** - način autentifikacije i autorizacije generiranjem jednokratnih PIN-ova ograničenog trajanja („OTP“), a koja se šaljem SMS-om na broj telefona koji je Korisnik/Krajnji korisnik usluge prethodno dostavio Banci pri korištenju internetskog bankarstva i/ili pojedinih drugih bankovnih usluga, te kojim putem internetskog bankarstva autorizira elektroničke platne transakcije ili druge financijske ili nefinancijske transakcije ili sklapa pojedine ugovore.

**Telefonska autorizacija** – postupak pojedinačne autorizacije naloga u okviru Internetske usluge koji se odvija na način da Banka Krajnjeg korisnika nazove na broj telefona koji je Korisnik/Krajnji korisnik usluge prethodno dostavio Banci, te se vrši provjera predmetnog zahtjeva, nakon potvrde naloga od strane Krajnjeg korisnika transakcija se smatra autoriziranom.

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

**Transakcijski račun:** je svaki multivalutni račun koji za poslovne namjene poslovnog subjekta otvara i vodi Banka (dalje u tekstu: račun) i koji se koristi za izvršavanje i evidentiranje platnih transakcija, u domicilnoj valuti RH i drugim valutama koje se nalaze na tečajnoj listi Banke

**Upute za korištenje Internetskih usluga** - predmetne upute obuhvaćaju opis i način korištenja internetskog bankarstva e-Kent i mobilnog bankarstva m-Kent i nalaze se na internetskim stranicama i u poslovnicama Banke (u daljnjem tekstu: Uputa), isključivo su edukativnog karaktera. Banka zadržava pravo izmjena uputa te opsega i sadržaja Internetskih usluga, sve informacije o izmjenama opsega i sadržaja Internetskih usluga te načina identifikacije korisnika su dostupne na Internet stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://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 izvršavanja naloga za plaćanje** - Akt Banke kojim se definira vrijeme primitka i vrijeme izvršenja naloga za plaćanje.

### 3 Postupak ugovaranja i korištenja internetskih usluga

Preduvjet za ugovaranje Internetskih usluga je otvoren transakcijski račun u Banci.

Korisnik je dužan dostaviti Banci ispravno popunjenu i potpisanu Pristupnicu za korištenje Internetskih usluga u papirnatom obliku. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje Internetskih usluga predajom potpisane Pristupnice u poslovnici Banke.

Podnositelj zahtjeva svojim potpisom potvrđuje točnost podataka navedenih u Pristupnici. Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci provjeru svih podataka navedenih u Pristupnici.

Prilikom ugovaranja Internetskih usluga, Osoba ovlaštena za zastupanje Korisnika daje ili ograničava pojedina prava, kao na primjer: ovlasti po transakcijskim računima, način potpisivanja platnih naloga za svakog Krajnjeg korisnika za korištenje pojedine Internetske usluge u ime i za račun Korisnika. Pri tome određuje da li Krajnji korisnik ima ovlaštenja pregleda, unosa naloga, potpisa naloga ili supotpisa naloga.

Korisnik može putem potpisanog i ovjerenog Obrasca Promjene zatražiti od djelatnika Banke da u aplikaciji u ime i za račun Korisnika dodijeli, ukine ili mijenja ovlaštenja ostalim Krajnjim korisnicima. Korisnik je odgovaran za podatke koje je unio u Obrascu Promjene temeljem kojih djelatnik Banke unosi podatke u sustav, a na zahtjev Korisnika.

Banka zadržava pravo iz bilo kojeg razloga odbiti potpisati Pristupnicu, te time sklopiti Ugovor za Internetske usluge za poslovne subjekte te nije dužna posebno obrazlagati razloge odbijanja.

Trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Zahtjeva od strane Banke. U slučajevima kada Krajnji korisnik ugovara m-Kent putem e-Kent usluge trenutkom sklapanja Ugovora smatra se trenutak odobrenja Usluge od strane Banke, a nakon što je Krajnji korisnik unio sve potrebne podatke i potvrdio prihvaćanje ovih Općih uvjeta, dokaz o sklapanju Ugovora predstavlja elektronički zapis pohranjen u sustavu Banke.

Korisnik/Krajnji 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.

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

- izvršenje platnih transakcija;
- praćenje stanja i izmjena stanja po računima;
- razmjena obavijesti korisnika i Banke;
- druge usluge definirane Uputama

Korisnik/Krajnji 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. Korisnik/Krajnji korisnik se potpisom Pristupnice obvezuje postupati u cijelosti u skladu s Uputama za pojedine usluge.



Postupak autentifikacije i autorizacije, ovisno o odabiru Korisnika, moguće je provoditi na sljedeće načine:

- 1) m-Token
- 2) Token
- 3) SMS OTP

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

Krajnjem korisniku je na internetskim uslugama (on-line bankarstvu) omogućeno upravljanje listom provjerenih primatelja koji će biti izuzeti od primjene pouzdane autorizacije platnih transakcija. Krajnji korisnik će svaku promjenu po listi morati potvrditi pouzdanom autorizacijom, bilo da se radi o dodavanju novog provjerenog primatelja ili izmjeni/brisanju postojećeg.

Krajnji korisnik može koristiti biometrijsku autentifikaciju na m-Token ili m-Kent. Banka nema pristup podacima niti kontrolu nad podacima koje je Krajnji 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 Krajnji 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. Krajnji 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 Krajnjeg korisnika ili na neku drugu osobu.

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Krajnji 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 Krajnji korisnik identificira prilikom pristupa m-Tokenu ili m-Kentu otisku prsta ili biometrijskim karakteristikama lica koje je Krajnji korisnik prethodno pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu ili m-Kentu.

Korisnik i Krajnji korisnik prihvaćaju 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.

Banka za korištenje Internetskih usluga (on-line bankarstva) primjenjuje tehnološka rješenja koja omogućavaju vezu između opreme Korisnika/ Krajnjeg 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/ Krajnji 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.

Krajnji 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 Krajnjeg 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/ Krajnji korisnik obavezan bez odgađanja vratiti Banci na njezin zahtjev.

Ako Krajnji korisnik nije primio, ili je zaboravio ili izgubio dodijeljeni aktivacijski kod ili inicijalni PIN, 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/ Krajnji korisnik je dužan bez odgađanja obavijestiti Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi tokena ili mobilnog uređaja ili njegovom neovlaštenom korištenju, a Banka će po primljenoj obavijesti izvršiti blokadu Internetskih usluga (on-line bankarstva) i/ili Tokena/m-Tokenena.

Zamjena neispravnog Tokena u pravilu se obavlja osobnim dolaskom Klijenta u Banku.

Nakon višekratnog unosa pogrešnog PIN-a, Token će se zaključati. Zaključani Token moguće je otključati podnošenjem pismenog zahtjeva na propisanom obrascu Banke.

Banka će prilikom otključavanja / deblokade / zamjene Tokena / m-tokena izvršiti identifikaciju Korisnika / Krajnjeg korisnika.

Zamjena, odnosno reaktivacija m-Tokenena obavlja se podnošenjem pismenog zahtjeva na propisanom obrascu Banke, osobnim dolaskom Krajnjeg korisnika u Banku ili putem e-Kent usluge.

### **3.1 Usluge iniciranja plaćanja, informiranja o računu te potvrda raspoloživosti sredstava**

Korisnik/Krajnji korisnik e-Kenta može se koristiti platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža PISP, uslugom informiranja o računu koju pruža AISP te dati Banci izričitu suglasnost za davanje potvrde CBPII-u o raspoloživosti sredstava na računu.

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 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 računa otvorenih u Banci.
- c) Posredstvom pružatelja platnih usluga koji obavljaju djelatnost usluge izdavanja platnih instrumenata na temelju kartice („CBPII“) postaviti upit Banci o raspoloživosti sredstava.

Korištenje usluga PISP-a i/ili AISP-a i/ili CBPII-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 i/ili Korisnika i CBPII-a

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

Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika/Krajnjeg 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 itransakcijama učinjenim platnim instrumentom na temelju kartice.

Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika/Krajnjeg 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.

Banka provodi pouzdanu autentifikaciju Korisnika/Krajnjeg korisnika koji putem mrežnih stranica CBPII-a daje CBPII-u informaciju o raspoloživosti sredstava na računu otvorenom u Banci.

Ako utvrdi pokušaj neovlaštenog pristupa računima ili pristupa s ciljem prijave od strane AISP-a i/ili PISP-a i/ili CBPII-a, Banka može onemogućiti pristup takvom pružatelju platnih usluga, o čemu će obavijestiti Korisnika/Krajnjeg korisnika računa na ugovoreni način prije takvog onemogućavanja ili neposredno nakon toga, čim bude objektivno moguće.

### **Usluga iniciranja plaćanja**

Krajnji korisnik e-Kent usluge može putem PISP-a inicirati platnu transakciju na teret transakcijskog računa Korisnika.

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

Banka na jednak način postupa s nalogima za plaćanje zadanim preko PISP-a, kao što postupa s nalogima za plaćanje koje platitelj izravno zadaje putem e-Kent usluge.

### **Usluga informiranja o računu**

Korisnik/Krajnji korisnik e-Kent usluge može dati suglasnost AISP-u za pristup informacijama:

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

Kada AISP dobije suglasnost Korisnika/Krajnjeg korisnika, Banka AISP-u omogućava pristup informacijama na isti način kao i Korisniku/Krajnjem korisniku izravno na e-Kent usluzi.

Prilikom prvog pristupa AISP-a Banka će primijeniti pouzdanu autentifikaciju Krajnjeg korisnika. AISP može pristupiti informacijama bez aktivnog sudjelovanja Krajnjeg korisnika računa tijekom 90 dana od zadnje pouzdane autentifikacije. Istekom roka od 90 dana Banka će ponovno primijeniti pouzdanu autentifikaciju Krajnjeg korisnika.

Suglasnost koju Korisnik/Krajnji 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.

### **Potvrda raspoloživosti sredstava**

Banka odgovara na upit CBPII-a o raspoloživosti sredstava na računu isključivo ako je Korisnik računa prethodno dao Banci suglasnost odgovarati na upite tog CBPII-a. Banka neće odgovoriti na upite CBPII-a ako, bilo zbog podataka koje dostavlja CBPII, bilo zbog podataka na suglasnosti koju je Korisnik računa dao Banci, nije u mogućnosti provjeriti i nedvojbeno utvrditi da je Korisnik računa Banci dao suglasnost koja se odnosi upravo na toga CBPII-a.

Korištenje ove usluge podrazumijeva davanje dvaju suglasnosti, od kojih se jedna daje CBPII-u, dok se druga daje Banci. Suglasnost koju Korisnik računa daje Banci za odgovaranje na upite CBPII-a vrijedi do opoziva takve suglasnosti od strane Korisnika računa. Suglasnost u svakom slučaju prestaje važiti ako Račun u odnosu na koji je dana prestaje biti dostupan online, uključujući, ali ne ograničavajući se na slučaj prestanka Ugovora o računu iz bilo kojeg razloga predviđenog ovim Općim uvjetima poslovanja.

Suglasnost koju Korisnik računa daje CBPII-u dio je ugovornog odnosa njega i CBPII-a, dok je predmet ovih Općih uvjeta poslovanja suglasnost koju Korisnik računa daje Banci te je ista dio ugovornog odnosa Korisnika računa i Banke. Sve aktivnosti vezane uz suglasnost koja se daje CBPII-u, a koje se odnose na postavljanje upita Banci o raspoloživosti sredstava po Računu, Korisnik računa obavlja isključivo prema CBPII-u.

Izričitu suglasnost Banci Korisnik računa može dati i opozvati putem e-Kent usluge.

Korisnik računa prihvatom ovih Općih uvjeta poslovanja obvezuje se da će s CBPII-om ugovoriti postavljanje upita Banci isključivo u slučaju kada je inicirao platnu transakciju koristeći se platnim instrumentom na temelju kartice koji je izdao CBPII.

Korisnik računa upoznat je s time da izvršenje platne transakcije iz prethodnog stavka ovisi o pokriću na računu na datum izvršenja, neovisno o danom odgovoru na upit o raspoloživosti po računu.

Na zahtjev Korisnika računa Banka će obavijestiti Korisnika računa o svim CBPII-ovima koji su postavili upit iz ovog članka Općih uvjeta poslovanja i o danim odgovorima.

## **4 Obveze i odgovornosti Korisnika**

Korisnik se obvezuje:

- za korištenje Internetskih usluga pribaviti, koristiti i održavati, odgovarajuću računalnu i komunikacijsku opremu koja uključuje zaštitu od malicioznog koda;
- da će štiti računalnu opremu i programsku podršku za korištenje Internetskih usluga te upotrebljavati ju isključivo na način kako je predviđeno za svaku pojedinu Uslugu Internet i Mobilnog bankarstva;
- da će brižno čuvati mobilni uređaj, token i PIN-ove, kao i ostale identifikatore, da će ih štiti od krađe, gubitka, oštećenja ili zlouporabe te da ih neće zapisivati ili priopćiti drugim osobama; što ne isključuje Korisnikovo pravo da iskoristi prednosti usluga koje nude ostali licencirani pružatelji platnih usluga kao što su usluge iniciranja plaćanja (PISP), usluge informiranja o računu (AISP) i usluge postavljanja upita o raspoloživosti sredstava na računu („CBPII“).
- zaštititi pristup m-Tokenu/Tokenu,
- da će sve poslove koje obavlja putem Internetskih usluga obavljati sukladno Ugovoru i zakonskim i ostalim propisima;
- unositi točne podatke prilikom zadavanja transakcija putem Internetskih usluga, te snosi rizik unosa netočnih podataka i zlouporabe Internetskih usluga u vlastitom okruženju;
- da će redovito pregledavati obavijesti koje mu šalje Banka;

Korisnik je dužan:

- odmah obavijestiti Banku o gubitku, krađi, zlouporabi ili neovlaštenom korištenju Platnog instrumenta i/ili mobilnog uređaja/tokena i/ili sumnji na neovlaštenu uporabu Internetskih usluga te odmah uputiti Banci zahtjev za onemogućavanje (blokadu) korištenja istih;
- odmah obavijestiti Banku o svim utvrđenim nepravilnostima ili neuobičajenom ponašanju u radu s Internetskim uslugama;
- obavijestiti Banku o promjenama osobnih informacija neophodnih za neometano i sigurno korištenje Internetskih usluga, primjerice brojeve telefona, mobitela, telefaksa ili elektroničkih adresa preko/putem kojih se koriste pojedine Internetske usluge. Ukoliko Korisnik to ne učini, Banka će smatrati relevantne zadnje podatke koje je Korisnik dostavio u Banku i ne može biti pozvana na odgovornost na nastalu štetu zbog neažurnih podataka;
- obavijestiti Banku o promjeni svih podataka o Korisniku iz Sudskog registra i/ili svih osobnih podataka o Krajnjem korisniku (ime, prezime, OIB, naziv poslovnog subjekta i dr.);
- obavijestiti Banku o promjeni ostalih osobnih podataka (npr. adresa stanovanja i prebivalište, e-mail adresa)

Svaku štetu nastalu nepridržavanjem odredbi Općih uvjeta od strane Krajnjeg korisnika snosi Korisnik.

## 5 Odgovornost Banke

Banka osigurava Korisniku sve potrebne elemente za pristup i korištenje Internetskih usluga. Pristup je osiguran u okvirima radnog vremena pojedine usluge, osim u slučajevima više sile, tehničkih poteškoća ili drugih neočekivanih događaja.

Banka ne odgovara za štetu koja je nastala uslijed više sile, rata, nemira, terorističkih djela, prirodnih i ekoloških katastrofa, epidemija, štrajkova, prestanka isporuke električne energije, smetnje u telekomunikacijskom i ostalom prometu, greškama nastalim u prijenosu podataka telekomunikacijskim mrežama, odlukama i djelovanju organa vlasti, kao i svih sličnih uzroka čiji nastanak se ne može pripisati Banci, a zbog kojih je onemogućen pristup Internetskim uslugama.

Banka ne odgovara za štetu uzrokovanu neopravdanim zahvatima Korisnika ili trećih osoba zbog kojih je došlo do nefunkcioniranja Internetskih usluga.

Banka odgovara Korisniku za neposredno nastalu štetu koja je nastala namjerno ili nemarom od strane Banke.

Banka ne odgovara za gubitak ili uništenje podataka na opremi koju Korisnik koristi za pristup Internetskim uslugama.

## 6 Izvršenje platnih transakcija

Izvršenje platnih transakcija, podnošenje naloga za plaćanje, davanje suglasnosti za plaćanje i općenito provođenje platnih transakcija putem Internetskih usluga regulirano je Uputom koja se nalazi na Internet stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

Banka će naloge platnih transakcija koji su ispravno zadani putem Internetskih usluga izvršavati sukladno vremenima naznačenim u važećem dokumentu "Vrijeme primitka i izvršavanja naloga za plaćanje" koji je sastavni dio Ugovora.

Primitak naloga za plaćanje zadanog/podnesenog na izvršenje putem Internetskih usluga Krajnjem korisniku sustav javlja porukom o uspješnom zaprimanju naloga za plaćanje. Primitak naloga za plaćanje ne znači nužno da će nalog biti izvršen, već samo da je zaprimljen na izvršenje. Provođenje platnih naloga regulirano je Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanje platnih i ostalih usluga za poslovne subjekte.

Nalog za plaćanje podnesen/zadan putem Internetskih usluga koje omogućuju zadavanje naloga za plaćanje, smatra se da je elektronički potpisan, autoriziran i izdan u ime i za račun Korisnika.

Ako Korisnik odluči opozvati nalog za plaćanje, može to provesti putem Internetskih usluga i to samo za naloge u najavi i naloge u budućnosti. Opozvati je moguće samo naloge koji nisu izvršeni. Nije moguće opozvati naloge zadane putem PISP-a. Opoziv naloga opisan je Uputom putem koje se nalog može zadavati i opozvati, a koja Uputa je objavljena na internetskim stranicama Banke ([www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr)).

Ukoliko je na nalogu za plaćanje određen datum izvršenja 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).

Banka je ovlaštena svojom odlukom, radi zaštite sigurnosti Korisnika/Krajnjeg korisnika prilikom provedbe platnih transakcija, 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 transakcijske račune i/ ili u odnosu na sve i/ili pojedine korisnike i odrediti limit pojedinačne transakcije za koju je potrebna dodatna telefonska autorizacija.

Banka, ne odgovara za neizvršenje ili neuredno izvršenje platnih transakcija ili izvršenje neautoriziranih platnih transakcija u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršenje neautorizirane transakcije, neizvršenje i/ili neuredno izvršenje platne transakcije posljedica Korisnikove prijevare, prijevare njegovih ovlaštenika/Krajnjih korisnika posljedica pogrešnog unosa podataka od strane ovlaštenika/Krajnjeg korisnika ili ako Korisnik ili njegov ovlaštenik/Krajnji korisnik ne ispunjavaju obveze iz ovih Općih uvjeta i/ili Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima i obavljanju platnih i ostalih usluga za poslovne subjekte kojima je regulirano postupanje s transakcijama;
- ako se utvrdi da je nalog za plaćanje Korisnika krivotvoren;
- ako je izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica uporabe ukradenoga mobilnog uređaja ili PIN-a, a koju krađu klijent nije odmah po saznanju prijavio Banci u skladu s ovim Općim uvjetima.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršenje platne transakcije, ili za pogrešno izvršenje platne transakcije zadane putem Internetskih usluga, do kojih bi došlo zbog netočno unesenih podataka u odnosni nalog Korisnika, odnosno Krajnjeg korisnika.

Banka je ovlaštena i bez prijave Korisnika, odnosno Krajnjeg korisnika, onemogućiti pristup pojedinim ili svim direktnim kanalima, u sljedećim slučajevima:

- a) u slučaju sumnje na neovlašteno korištenje ili zlouporabu sredstva za identifikaciju i ovjeru, mobilnog telefona ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica,
- b) u slučaju sumnje da se Internetske usluge koriste za prijevaru ili zlouporabu.

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

## 7 Naknade

Za ugovaranje i korištenje Internetskih usluga Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s poslovnim subjektima, koja je dostupna u poslovnica Banke i na internet stranici Banke ([www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr))

Za izvršenje platnih transakcija putem Internetskih usluga obračunava se naknada po pojedinoj transakciji sukladno Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima i obavljanjem platnih i ostalih usluga za poslovne subjekte te Odluci o naknadama u poslovanju s poslovnim subjektima.

Korisnik je dužan osigurati sredstava na svom transakcijskom računu kod Banke za naplatu naknade.

Visina naknada je podložna izmjenama sukladno odredbama Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanje platnih i ostalih usluga za poslovne subjekte.

Korisnik potpisom Pristupnice ovlašćuje Banku da za iznos obračunate dužne naknade i/ili drugih troškova na dan valute dospijea plaćanja tereti transakcijski/e račun/e Korisnika otvoren/e u Banci, bez ikakve daljnje suglasnosti Korisnika. Ako na transakcijskom/im računu/ima Korisnika nema pokrića u domaćoj valuti, ali postoji pokriće u devizi, Banka je ovlaštena naplatiti se iz deviznih sredstava uz izvršenje konverzije u kojoj primjenjuje srednji tečaj iz tečajne liste Banke koji vrijedi na dan naplate naknade.

Ovaj način naplate odnosno konverzije deviza u kune u slučaju nedostatnog kuskog iznosa na računu primjenjuje se prilikom naplate mjesečnih naknada.

## 8 Prestanak ugovora

Banka može otkazati Ugovor bez navođenja razloga uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana. Dan dostave otkaznog pisma je dan njegova slanja Korisniku putem Internetske usluge koja podržava takvu funkcionalnost ili preporučenom pošiljkom na adresu sjedišta Korisnika odnosno drugu adresu koju je Korisnik prijavio Banci za dostavu pismena.

Banka je ovlaštena otkazati Ugovor bez davanja otkaznog roka, na način opisan u prethodnom stavku ove točke Općih uvjeta poslovanja:

- ako je Korisnik ili Krajnji korisnik prilikom sklapanja Ugovora dao Banci pogrešne ili neistinite podatke,
- ako Korisnik ne ispunjava uvjete za korištenje Internetskih usluga,
- ako se Korisnik odnosno Krajnji korisnik ne pridržava Ugovora, Općih uvjeta poslovanja, Uputa i/ili ostalih akata na koje se pozivaju Opći uvjeti ili su njihov sastavni dio,
- ako Korisnik odnosno Krajnji korisnik postupa protivno prisilnim propisima koji se primjenjuju na pravni odnos između Banke i Korisnika, uključujući propise koji se odnose na sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, obavljanje platnog prometa i elektroničko poslovanje.
- ako postoji sumnja da Korisnik ili Krajnji korisnik na bilo koji način zloupotrebjavaju korištenje Internetskih usluga

Korisnik može pisanim putem otkazati Ugovor s otkaznim rokom od 15 (petnaest) dana. Otkaz se predaje ili dostavlja poštom Voditelju poslovnog odnosa. S danom prestanka važenja Ugovora Banka onemogućava uporabu Internetskih usluga i obračunava sve nepodmirene obveze Korisnika sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s poslovnim subjektima. Nalozi za plaćanje zadani Internetskim uslugama koje je Banka zaprimila prije prestanka Ugovora, a koji do trenutka prestanka Ugovora nisu izvršeni ili opozvani, bit će izvršeni u skladu s Općim uvjetima.

Ugovor za Internetske usluge za poslovne subjekte prestaje ukoliko prestane postojanje Korisnika i/ili prestankom obavljanja gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja od strane Korisnika fizičke osobe i/ili smrću te fizičke osobe koja je samostalno obavljala gospodarsku djelatnost ili slobodno zanimanje i/ili ukoliko Korisnik prestane odlukom suda ili drugog nadležnog tijela te zakon i drugih propisa i ukoliko Korisnik zatvara transakcijski račun.



## 9 Pravo na otkaz i raskid ugovora

Gubitak, krađu, sumnju na zlouporabu, ili zlouporabu sredstva za identifikaciju, mobilnog uređaja ili personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba saznala personalizirana sigurnosna vjerodajnica, te saznanje ili sumnju da je neovlaštena osoba imala pristup Internetskim uslugama, m-Tokenu/Tokenu, Korisnik, a jednako tako i Krajnji korisnik, moraju odmah prijaviti Banci i zatražiti blokadu pristupa Internetskim uslugama i/ili Tokenu/m-Tokenu, u bilo kojoj poslovnicu Banke ili, pozivom na brojeve telefona navedene u Uputama, te prijavu bez odgode potvrditi pisanim putem. Banka će postupiti bilo po prijavi Korisnika, bilo po prijavi Krajnjeg korisnika. Korisnik može deblokirati pristup internetskim uslugama m-Tokenu/Tokenu osobno u poslovnicu Banke.

Banka je ovlaštena blokirati ili otkazati Internetsku uslugu iz prethodnog stavka zbog opravdanih razloga, a osobito iz razloga:

- 1) koji se odnose na sigurnost,
- 2) koji se odnose na sumnju na neovlašteno korištenje ili korištenje Internetskih usluga/m-Token/Token s namjerom prijevare i/ili zlouporabe,
- 3) ako po razumnoj procjeni Banke postoji bilo kakva sumnja na bilo kakvu zlouporabu ili neovlašteno korištenje Internetskih usluga/m-Token/Token od strane Korisnika, Krajnjeg korisnika ili treće osobe.

Krajnji 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 putem sredstva za identifikaciju ako je PIN pet puta uzastopno pogrešno unesen za internetsko bankarstvo i tri puta za mobilno bankarstvo.

Banka će, ako je to moguće, o namjeri blokade korištenja Internetskih usluga/m-Token/Token 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 obavezna obavijestiti Korisnika o blokiranju ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili je to protivno zakonu.

Nalozi za plaćanje koji su zadani i poslani u Banku prije blokade Internetskih usluga bit će izvršeni.

Iz razloga navedenih u stavku 2 ove točke, Banka je ovlaštena i otkazati pisanim putem Ugovor, bez otkaznog roka. U tom slučaju, Korisnik je dužan podmiriti Banci sve naknade i troškove nastale korištenjem Internetske usluge.

Banka ne odgovara za štetu Korisniku koja može nastati zbog blokade Internetskih usluga koja blokada je provedena iz razloga navedenih u ovoj točki.

## 10 Zaštita osobnih podataka

Banka kao voditelj obrade osobnih podataka s ciljem ispunjavanja uvjeta u pogledu zakonitosti obrade osobnih podataka i drugih uvjeta utvrđenih i propisanih Uredbom (EU) 2016/679 Europskog

parlamenta i vijeća o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu: Opća uredba), prikuplja i obrađuje osobne podatke svojih Klijenata u skladu s načelima i zakonskim osnovama Opće uredbe.

Prilikom prikupljanja i obrade osobnih podataka Klijenata Banka istima pruža informacije iz Opće uredbe, ovisno o tome jesu li podaci pribavljeni od samoga ispitanika ili od treće osobe.

Podaci koje Banka može prikupljati i obrađivati mogu uključivati npr. sljedeće informacije:

- Identifikacijski podaci (prezime, ime, datum rođenja, spol, državljanstvo, adresa prebivališta, OIB)
- Podaci identifikacijskih dokumenata (broj i vrsta identifikacijskog dokumenta, datum izdavanja, datum isteka, izdavatelj dokumenta / mjesto izdavanja dokumenta)
- Financijski identifikacijski podaci (brojevi transakcijskih i depozitnih računa, brojevi kredita, kreditnih i debitnih kartica, tajnih kodova (PIN-ovi, PAN-ovi i sl.)
- Financijske transakcije (najavljena i provedena plaćanja, stanja računa, dodijeljene kreditne linije, depoziti, jamstva)
- Članstva u udruženjima (članstva u sindikatima, političkim strankama i dr.) i sl.

Ako Banka prikuplja i obrađuje neke kategorije osobnih podataka koji se ne navode u ovim Općim uvjetima, Banka će o njihovom prikupljanju i obradi informirati Klijenta u trenutku njihova prikupljanja, i to putem dokumenta „Izjava o privatnosti“ koja je prilagođena prikupljanju i obradi osobnih podataka za različite svrhe, a koje svrhe su navedene u predmetnim izjavama.

Izjave o privatnosti klijenti mogu pronaći na internetskoj stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr), kao i u poslovnici Banke.

Banka može klijentima pružiti i dodatne informacije o prikupljanju i obradi njihovih osobnih podataka u odnosu na specifičnost određenog kreditnog proizvoda, bilo usmeno ili na neki drugi način.

Banka od ispitanika prikuplja i obrađuje osobne podatke koji su joj potrebni kako bi se ispunila svrha za koju su iste prikupljeni te se isti prikupljaju temeljem jedne od zakonskih osnova navedenih u Općoj uredbi, odnosno ako je obrada nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka, ako je obrada nužna za poduzimanje radnji na zahtjev klijenta prije sklapanja ugovora, ako je obrada nužna za potrebe legitimnih interesa Banke ili radi poštivanja pravnih obveza Banke.

Navedeno obuhvaća pravo Banke da koristi, prikuplja, sprema, organizira, umnožava, snima i vrši uvid u osobne podatke u svrhu redovitog poslovanja Banke i članice grupe kojoj pripada Banka u trećoj zemlji .

Banka može prosljeđivati osobne podatke trećim osobama i to:

- izvršiteljima obrade i zajedničkim voditeljima koji su registrirani za obavljanje djelatnosti ispunjenja svrhe obrade i koji ispunjavaju odgovarajuću razinu zaštite osobnih podataka
- ovlaštenim tijelima i zaposlenicima Banke kao i članici grupe kojoj pripada Banka u trećoj zemlji , a sa svrhom obavljanja redovnog poslovanja Banke, sukladno zakonu i/ili internim pravilnicima i procedurama Banke.

Nadalje, Banka može prikupljati osobne podatke o ukupnom iznosu, vrsti i urednosti izvršavanja obveza nastalih po bilo kojoj pravnoj osnovi, kao i dostavljati iste opunomoćenim odvjetničkim uredima ili drugim savjetnicima, državnim institucijama i drugim javnim tijelima, a sve za vrijeme trajanja određenog ugovornog odnosa, kao i za potrebe eventualnih kasnijih postupaka i radnji u svezi neispunjenja ili neurednog ispunjenja ugovornih obveza s osnove ovog ugovornog odnosa.

Banka će obrađivati osobne podatke Klijenata samo za ispunjenje svrhe za koju su isti prikupljeni, kao npr. za:

- procjenu postojanja rizika na pranje novca i financiranje terorizma,
- dostavu podataka nadležnim institucijama, izvršiteljima i/ili voditeljima obrade u svrhu ispunjenja Bančinih zakonskih i ugovornih obveza,
- dostavu podatke ovlaštenim tijelima Banke, zaposlenicima i članici grupe u trećoj zemlji u vidu izvještaja u različitim vremenskim intervalima, a koje izvještaje Banka mora dostavljati sukladno zakonu i/ili internim pravilnicima i procedurama Banke,
- u svrhu izravnog marketinga za vrijeme i po isteku poslovnog odnosa.

Ukoliko bi se obrada osobnih podataka temeljila na privoli kao pravnoj osnovi obrade, Klijent može istu povući u bilo kojem trenutku, ali povlačenje privole neće utjecati na zakonitost obrada koja se temeljila na privoli prije nego što je ista povučena.

Banka će čuvati osobne podatke Klijenata najdulje koliko joj to dozvoljava relevantan zakonski propis koji se odnosi na određenu obradu osobnih podataka, odnosno koliko joj to dozvoli ispitanik u svojoj privoli.

Tijekom trajanja ugovornoga odnosa Klijentu pripadaju slijedeća prava:

- Pravo na obaviještenost,
- Pravo pristupa,
- Pravo na ispravak svih osobnih podataka koji su netočni ili nepotpuni,
- Pravo na brisanje osobnih podataka,
- Pravo na ograničavanje obrade osobnih podataka,
- Pravo na prenosivost podataka ispitaniku i/ili drugom voditelju obrade,
- Pravo na prigovor na obradu osobnih podataka uključujući i prigovor na donošenje isključivo automatiziranih odluka, kao i prigovor na obradu podataka za potrebe izravnog marketinga.

Klijent može ostvariti navedena prava u bilo kojem trenutku na obrascu Banke ili u slobodnoj formi i dostaviti ga Banci na jedan od sljedećih načina:

- poštom na adresu KentBank d.d. Gundulićeva 1, 10 000 Zagreb
- e-mailom na adresu [szop@kentbank.hr](mailto:szop@kentbank.hr)
- fax-om na broj +385 75 802 604
- osobno u poslovnici Banke

Banka se obvezuje da će sve podatke koje je saznala u vezi s Klijentom držati povjerljivim sukladno zakonskim propisima.

## 11 Završne odredbe

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 dostupne na isti način.

Banka će Korisniku, na njegov izričiti zahtjev, osigurati primjerak Općih uvjeta na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

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 usluga Internet i Mobilnog bankarstva.

Izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja Banka će objaviti na internetskim stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) najmanje 15 (petnaest) dana prije njihovog stupanja na snagu. 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 Ugovor.

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju se primjenjivati dosadašnji Opći uvjeti za korištenje Internetskih usluga za poslovne subjekte od 14.09.2019.

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 30.09.2020. godine.