



## **Opći uvjeti korištenja Internetskih usluga (on-line bankarstva) za potrošače**



1. Uvodne odredbe .....	3
2. Definicije pojmova .....	3
3. Postupak ugovaranja internetskih usluga (on-line bankarstva) .....	7
4. Pristup, korištenje i sigurnost .....	8
4.2 Dostupnost usluge.....	13
5. Izvršenje platnih transakcija .....	13
6. Naknade .....	15
7. Obveze i odgovornosti.....	15
7.1 Neautorizirane platne transakcije, neuredno izvršene i izvršene sa zakašnjenjem.....	17
8. Prestanak, otkaz i raskid ugovora .....	17
9. Zaštita osobnih podataka .....	19
10. Završne odredbe.....	21



## 1. Uvodne odredbe

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

Fizička osoba (potrošač) podnositelj zahtjeva potpisom Pristupnice i/ili drugog obrasca Banke kojim se ugovara korištenje Internetskih usluga (on-line bankarstva) izjavljuje da je pročitao 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. za transakcijske račune i platne usluge potrošača, Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. s potrošačima, Općim uvjetima KentBank d.d. za kreditno poslovanje s potrošačima, Opći uvjeti KentBank d.d. za depozitno poslovanje s potrošačima, Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima, Odlukom o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače, Odlukom o visini pasivnih kamatnih stopa za potrošače, Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje, Uputom za korištenje internetskog bankarstva (on-line bankarstva) e-Kent, Uputom za korištenje mobilnog bankarstva (on-line bankarstva) m-Kent i Preporuke za osiguranje sigurnosti Internetskih usluga. U odnosu na navedene opće uvjete, ovi Opći uvjeti smatraju se posebnim općim uvjetima, te u slučaju međusobnog neslaganja imaju prednost u primjeni.

## 2. 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](mailto:kentbank@kentbank.hr)

Internet stranica: [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr)

SWIFT: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**Opći uvjeti** - Opći uvjeti korištenja Internetskih usluga (on-line bankarstva) za potrošače.

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

**Okvirni ugovor** – čine ga:

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

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

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

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



**Platni račun** – transakcijski račun potrošača.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**SMS OTP** - način autentifikacije i autorizacije generiranjem jednokratnih PIN-ova ograničenog trajanja („OTP“), a koja se šalje SMS-om na broj telefona koji je 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 Internetskih usluga koji se odvija na način da Banka Korisnika nazove na broj telefona koji je Korisnik usluge prethodno dostavio Banci, te se s klijentom vrši provjera predmetne transakcije. Nakon potvrde naloga od strane Korisnika transakcija se smatra autoriziranom. Ukoliko Banka ne uspije u roku dva radna dana od datuma zadavanja naloga stupiti u kontakt s Korisnikom, Banka je ovlaštena odbiti nalog.

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

**Upute za korištenje e-Kent i Uputa za korištenje m-Kent** (u daljnjem tekstu: **Upute**) – Upute obuhvaćaju opis i način korištenja usluge, isključivo su edukativnog karaktera i nalaze se na internetskim stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) i u poslovnicama Banke. Banka zadržava pravo izmjena uputa te opsega i sadržaja Internetskih usluga, sve informacije o izmjenama opsega i sadržaja Internetskih usluga te načina identifikacije korisniku su dostupne na Internet stranicama Banke [www.kentbank.hr](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 izvršenja naloga za plaćanje** - Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje je posebni Akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja platnih transakcija.

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

### **3. Postupak ugovaranja internetskih usluga (on-line bankarstva)**

Preduvjet za ugovaranje Internetskih usluga (on-line bankarstva) je otvoren platni račun u Banci. Korisnik je dužan dostaviti Banci ispravno popunjenu i potpisanu Pristupnicu za ugovaranje Internetskih usluga bankarstva, u papirnatom obliku. Podnositelj zahtjeva ugovara korištenje Internetskih usluga eKent i m-Kent usluge predajom potpisane Pristupnice koja ujedno predstavlja i Zahtjev za korištenjem Internetskih usluga, u poslovnici Banke. Banka Korisniku omogućuje i ugovaranje m-Kent usluge kroz e-Kent uslugu, navedeni načini ugovaranja izjednačen je ugovaranju u poslovnici Banke.

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

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



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

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

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

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

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

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 se potpisom Pristupnice obvezuje postupati u cijelosti u skladu s Uputama za pojedine usluge.

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

#### **4. Pristup, korištenje i sigurnost**

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





- 1) **m-Token** – Banka će korisniku internetskog bankarstva e-Kent omogućiti aktivaciju m-Tokenu 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 mTokenu moguće je zaštititi korištenjem biometrijske zaštite. Korisnik se autentificira kliznim pomakom na ekranu m-Tokenu. Prilikom autorizacije transakcija Korisnik potvrđuje plaćanje kliznim pomakom uz istodoban prikaz detalja platnog naloga na ekranu.

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

- 2) **Token** - Banka će korisniku internetskog bankarstva e-Kent dodijeliti token i inicijalni PIN, kojeg će Korisnik izmijeniti prilikom prvog korištenja. Za potrebe provođenja autentifikacije token generira jednokratni, vremenski ograničen PIN (SELECT APP 1). Prilikom provođenja autorizacije transakcije token generira jednokratni sigurnosni kod (SELECT APP 2). Za transakcije koje nisu izuzete od primjene pouzdane autorizacije, token generira sigurnosni kod povezan s iznosom transakcije i računom primatelja (SELECT APP 3).
- 3) **SMS OTP** - Banka će korisniku internetskog bankarstva e-Kent dodijeliti stalni PIN koji će korisnik izmijeniti prilikom prve autentifikacije. Korisnik će za potrebe autentifikacije u sustavu e-Kent koristiti OIB/MBG, stalni PIN i jednokratni PIN kojeg mu Banka dostavlja putem mobilnog telefona. Prilikom autorizacije transakcija koristit će dodatne jednokratne PIN-ove koje mu Banka dostavlja putem mobilnog telefona. Za transakcije koje nisu izuzete od primjene pouzdane autorizacije, Banka dostavlja SMS s informacijom o iznosu transakcije i računom primatelja i jednokratnim PIN-om.

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

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

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

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



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

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

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

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

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje da je upoznat i suglasan s time da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije, već da koristi biometrijsku autentifikaciju koju omogućava mobilni uređaj te da stoga Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije, niti za rezultat takve biometrijske autentifikacije, neovisno o tome odgovara li otisak prsta ili biometrijske karakteristike lica pomoću kojih se Korisnik identificira prilikom pristupa m-Tokenu ili m-Kentu otisku prsta ili biometrijskim karakteristikama lica koje je Korisnik prethodno pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu ili m-Kentu.

Korisnik prihvaća da Internetske usluge (on-line bankarstvo) uključuju prijenos podataka putem Interneta, telefona ili mobilnih uređaja pa su stoga povezani s rizicima koji su uobičajeni za primjenu navedenih načina komunikacije.

Banka za korištenje Internetskih usluga (on-line bankarstva) primjenjuje tehnološka rješenja koja omogućavaju vezu između opreme Korisnika i računala Banke koja ispunjava standardne sigurnosne uvjete u Internetskom bankarstvu e-Kent i mobilnom bankarstvu m-Kent. Za korištenje



Internetskih usluga (on-line bankarstva) Korisnik je dužan osigurati pristup Internetu s osobnog stolnog ili prijenosnog računala, mobilnog telefonskog uređaja (tableta i sl.) odgovarajuće tehnološke podrške ili telefonsku liniju putem fiksnog ili mobilnog telefonskog uređaja.

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

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

Ako 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 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-Token**.

**Zamjena neispravnog Tokena u pravilu se obavlja osobnim dolaskom Klijenta u poslovnicu.**

**Zamjena, odnosno reaktivacija mTokena može se izvršiti osobnim dolaskom Klijenta u poslovnicu Banke ili putem e-Kent usluge.**

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

#### **4.1 Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu**

Korisnik e-Kenta može se koristiti platnom uslugom iniciranja plaćanja koju pruža PISP, 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 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.

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



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

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

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

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

### **Usluga iniciranja plaćanja**

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

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

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

### **Usluga informiranja o računu**

Korisnik može dati suglasnost AISP-u za pristup informacijama:

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

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

Prilikom prvog pristupa AISP-a informacijama o stanju i prometu Banka će primijeniti pouzdanu autentifikaciju Korisnika. AISP može informacijama bez aktivnog sudjelovanja Korisnika tijekom 90 dana od zadnje pouzdane autentifikacije. Istekom roka od 90 dana Banka će ponovno primijeniti pouzdanu autentifikaciju Korisnika.

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



## 4.2 Dostupnost usluge

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

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

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

## 5. Izvršenje platnih transakcija

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

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

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

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

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

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

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



Opoziv naloga utvrđen je Uputom za korištenje Internetskih usluga (on-line bankarstva) putem koje se nalog može zadavati i opozvati, a koja je objavljena na internetskim stranicama Banke ([www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr)).

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

Detaljni opis načina autorizacije dostupan je u Uputama za korištenje Internetskih usluga (on-line bankarstva). Upute su dostupne na internetskim stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) i u poslovnica Banke.

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

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

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

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

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

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

Korisnik nema pravo zahtijevati naknadu štete u slučaju izmjene opsega i sadržaja Internetskih usluga (on-line bankarstva).

Banka može uz najavu privremeno onemogućiti korištenje ugovorenih Internetskih usluga (on-line bankarstva) u slučaju promjena i nadogradnji informacijskog sustava Banke, uključujući sustav njezine informacijske sigurnosti, ili u slučaju promjena ili nadogradnji Internetskih usluga (online-bankarstva). Obavijest o privremenoj nemogućnosti korištenja Internetskih usluga (on-line



bankarstva), objavljuje na internetskim stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) ili na drugi odgovarajući način.

## **6. Naknade**

Za ugovaranje pojedine Internetske usluge (on-line bankarstva), korištenje pojedine Internetske usluge (on-line bankarstva) te izvršenje platnih transakcija i bilo kojih drugih usluga povezanih uz on-line bankarstvo Banka naplaćuje naknadu sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima i Metodologiji utvrđivanja iznosa i promjene naknade u poslovanju s potrošačima, koje su dostupne u 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 Internetskih usluga (on-line bankarstva). Visina naknada je podložna izmjenama, a izmjene naknada bit će najavljene kako to nalaže relevantni propis.

Korisnik potpisom Pristupnice ovlašćuje Banku da za iznos obračunate naknade i/ili drugih troškova na dan valute dospijeća plaćanja tereti transakcijski/e//platni/e račun/e Korisnika otvorene u Banci, bez ikakve daljnje suglasnosti Korisnika. Ako na transakcijskom/im računu/ima Korisnika nema pokrića u 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.

## **7. Obveze i odgovornosti**

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

- za pristup Internetskim uslugama (on-line bankarstvu) upotrebljava samo ona računala koja imaju instaliranu ažurnu antivirusnu zaštitu te redovito ažurira antivirusnu zaštitu;
- se pridržava svih sigurnosnih mjera zaštite i upotrebe računala, odnosno mobilnog uređaja kojim se koristi za pristup Internetskim uslugama (on-line bankarstvu), koje mu preporuča Banka, uključujući:
  - zaštitu pristup računalu, odnosno mobilnom uređaju PIN-om ili biometrijskom zaštitom,
  - zaštitu tajnosti odabranog PIN-a kako bi se spriječilo njihovo otkrivanje i neovlaštena upotreba,
  - redovito mijenjanje PIN-a gdje je to moguće,
  - zaštitu pristup m-Tokenu/Tokenu,
  - ne otvara poruke elektroničke pošte (e-mailova) i privitaka i poveznica (linkova) iz sumnjivih poruka ili poruka koje ne očekuje,



- pribavlja računalnu opremu i aplikacije iz sigurnih i provjerenih izvora, vodi računa o internetskim stranicama koje posjećuje s uređaja kojima pristupa
- direktnim kanalima, jer pristup nekim neprimjerenim stranicama uključuje povećani rizik od zaraze računala, odnosno mobilnog uređaja malicioznim programima.

Također, korisnik se obvezuje:

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





## **7.1 Neautorizirane platne transakcije, neuredno izvršene i izvršene sa zakašnjenjem**

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

Za platnu transakciju za koju se utvrdi da ju klijent nije autorizirao, a koja je posljedica upotrebe izgubljenog ili ukradenog sredstva za identifikaciju i autorizaciju ili posljedica druge zloupotrebe sredstva za identifikaciju i autorizaciju prije prijave Banci gubitka, krađe, zloupotrebe ili sumnje na zloupotrebu sredstva za identifikaciju i autorizaciju odnosno mobilnog uređaja i/ili korisnikovih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, odnosno prije prijave Banci saznanja ili sumnje da je neovlaštena osoba imala pristup Internetskim uslugama (on-line bankarstvu), Korisnik odgovara do visine iznosa od 375,00 HRK ako nije čuvao personalizirane sigurnosne vjerodajnice izgubljenog odnosno ukradenog ili zlopotrijebljenog sredstva za identifikaciju od neovlaštenog otkrivanja.

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

- ako se namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije koristio dodijeljenim sredstvom za identifikaciju i autorizaciju u skladu s ovim Općim uvjetima, Uputama za korištenje Internetskih usluga (online bankarstva) te obavijestima koje mu Banka učini dostupnima putem ugovorenih Internetskih usluga (on-line bankarstva) ili na internetskim stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr);
- ako je omogućio drugim neovlaštenim osobama da se koriste sredstvom za identifikaciju i autorizaciju;
- ako nije bez odgađanja, odmah nakon saznanja, obavijestio Banku u skladu s ovim Općim uvjetima o ustanovljenom gubitku, krađi, zloupotrebi ili sumnji na zloupotrebu sredstva za identifikaciju i autorizaciju odnosno mobilnog uređaja i/ili njegovih personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, odnosno saznanju ili sumnji da je neovlaštena osoba imala pristup ugovorenim Internetskim uslugama (on-line bankarstvu).

## **8. Prestanak, otkaz i raskid ugovora**

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



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

Gubitak, krađu, sumnju na 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 Internetskim uslugama (on-line bankarstva)/**m-Tokenu/Tokenu**, Korisnik mora odmah prijaviti Banci i zatražiti blokadu pristupa Internetskim uslugama (on-line bankarstva) **i/ili Tokenu/mTokenu**, u bilo kojoj poslovnici Banke ili pozivom na brojeve telefona navedene u Uputama za korištenje Internetskih usluga (on-line bankarstva), te prijavu bez odgode potvrditi pisanim putem. Korisnik može deblokirati pristup internetskim uslugama (on-line banarstvu)/**m-Tokenu/Tokenu** osobno u poslovnici Banke.

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

Ako Banka nije u mogućnosti o namjeri blokade obavijestiti Korisnika prije same blokade, Banka će to učiniti po blokadi telefonski i/ili pisanim putem ili na drugi prikladan način. Banka nije obvezna obavijestiti Korisnika o blokiranju ako je to u suprotnosti s objektivno opravdanim sigurnosnim razlozima ili je to protivno zakonu. Kreditni transferi koji su zadani i poslani u Banku prije blokade Internetskih usluga (on-line bankarstva)/**m-Tokenena/Tokenena** 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 Internetskim uslugama (on-line bankarstvu) putem sredstva za identifikaciju ako je PIN pet puta uzastopno pogrešno unesen za internetsko bankarstvo i tri puta za mobilno bankarstvo.

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

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

- u slučaju sumnje na neovlašteno upotrebu ili zloupotrebu sredstva za identifikaciju, mobilnog telefona koji se koristi za pristup Internetskim uslugama (on-line bankarstvu),



- u slučaju sumnje da se Internetska usluga (on-line bankarstvo)/**m-Token/Token** upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu,
- ako je korisnik prilikom ugovaranja Internetskih usluga (on-line bankarstva)/**m-Token/Token** dao Banci pogrešne ili neistinite podatke,
- ako se korisnik ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se pozivaju ovi Opći uvjeti ili su njihov sastavni dio,
- ako korisnik postupa protivno prisilnim propisima

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

## **9. 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.

## **10. 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.

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

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

Banka i Korisnik su suglasni da će sukladno Zakonu o elektroničkom potpisu međusobno priznavati valjanost elektroničkih poruka koje su predviđene u okviru pojedinih Internetskih usluga. Izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja Banka će objaviti na internetskim stranicama Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) najmanje dva mjeseca 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 Ugovore o korištenju Internetskih usluga (on-line bankarstva).

Danom stupanja na snagu ovih Općih uvjeta prestaju se primjenjivati dosadašnji Opći uvjeti korištenja Internetskih usluga (on-line bankarstva) za potrošače.

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

Ovi Opći uvjeti poslovanja primjenjuju se od **01.10.2020 godine**, a prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja za internetske usluge (on-line bankarstvo) **14.09.2019.**

**Zagreb, 15.09.2020.**