

1. Informacije o kreditnoj instituciji	
Naziv kreditne institucije	BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska
Adresa	Mljekarski trg 3, 51000 Rijeka
Sjedište osnivača	BKS Bank AG, St.Veiter Ring 43, A-9020 Klagenfurt, Austrija
Broj telefona	0800 257 257
Elektronička adresa	info@bks.hr
Internet stranica	www.bks.hr
2. Opis usluge	
Vrsta usluge	Usluga BKS MyNet i BKS mBanka omogućavaju Korisniku obavljanje platnog prometa, pregled financijskih transakcija, uvid u stanja računa, oročenih depozita elektroničkim putem bez dolaska u banku. Također moguć je uvid u informacije o obvezama Klijenta - obveze po kreditu, kreditnoj kartici.
Korisnik usluge	Punoljetna fizička osoba rezident RH koja u Banci ima otvoren račun za plaćanje, i kojoj je Banka odobrila korištenje usluga BKS myNet i/ili BKS mBanka usluge.
3. Naknade	
Naknade	Za usluge otvaranja, i korištenja BKS MyNet i BKS mBanka usluge, Banka obračunava i naplaćuje naknade i stvarne troškove prema važećem Pravilniku o naknadama i Tarifi za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom.
4. Ostale bitne informacije	
Sigurnost i korištenje BKS mBanka i BKS MyNet usluga	Sigurnost aplikacije BKS mBanka jamči činjenica da pristup svim funkcionalnostima i financijskim podacima u aplikaciji mobilnog bankarstva odvija se putem zaštićenog kanala. Korisnik se u aplikaciju prijavljuje PIN-om ikojeg odabire prilikom prvog pokretanja aplikacije ili putem biometrije ukoliko to mobilni uređaj podržava. Podaci o PIN-u, biometriji, korisnikovim računima, transakcijama itd., ne čuvaju se na korisničkom telefonu. U slučaju neaktivnosti korisnika nakon 5 minuta pokreće se automatska odjava klijentske aplikacije. Povezivanje aplikacije na Vaš pametni telefon i broj telefona (faktor posjedovanja) i pristup aplikaciji slobodnim odabirom PIN-a (faktor znanja) ili otiskom prsta/skenom lica (biometrijska autentifikacija) su dvije komponente koje osiguravaju 2 faktorsku provjeru autentičnosti prema PSD2 (Direktiva o usluzi plaćanja 2), RTS (Regulatorni tehnički standardi) i SCA (Jaka autentifikacija kupaca). U slučaju da korisnik tri puta unese neispravan PIN, usluga mobilnog bankarstva će biti blokirana. U slučaju neaktivnosti korisnika nakon 5 minuta pokreće se automatska odjava klijentske aplikacije. Za korištenje BKS MyNet usluge koristi se autentifikacijski/ autorizacijski uređaj koji osiguravaju autorizirani pristup uslugama te digitalno potpisivanje financijskih transakcija. Korisnik se obvezuje brižno čuvati autentifikacijski/ autorizacijski uređaj i tajnost korisničkog imena i lozinke, poduzeti sve razumne mjere za njihovu zaštitu te kako bi onemogućio da u njihov posjed stupe treće osobe odnosno kako bi onemogućio neovlašteni pristup, otuđivanje ili nepravilnu uporabu. Ukoliko Korisnik posumnja da je netko saznao njegovu lozinku može ju u svakom trenutku promijeniti. Rizik zlouporabe autentifikacijskih/ autorizacijskih uređaja snosi Korisnik. Korisnik je dužan koristiti autentifikacijski/ autorizacijski uređaj na način propisan korisničkim uputama dostavljenim Korisniku i objavljenim na web stranici Banke.

Gubitak ili krađa mobilnog uređaja	Ukoliko Korisnik izgubi mobilni uređaj ili posumnja na zlouporabu dužan je što prije o tome putem telefona na broj 0800-257-257 i/ili e-maila obavijestiti Banku. Ako Banka primi obavijest o gubitku ili krađi mobilnog uređaja u uredovno vrijeme blokirati će pristup BKS mBanka usluzi i SW tokenu. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, krađe ili svakog drugog neovlaštenog ili neodgovarajućeg korištenja mobilnog uređaja.
Gubitak, krađa ili oštećenje sigurnosne kartice	Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, krađe ili svakog drugog neovlaštenog ili neodgovarajućeg korištenja. Korisnik je dužan odmah i neizostavno obavijestiti Banku o zlouporabi autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja ili lozinke ili o svakom drugom obliku kršenja sigurnosti za koji dozna. U slučaju gubitka ili krađe autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja Korisnik je dužan što prije o tome putem telefona na broj 0800-257-257 i/ili e-maila obavijestiti Banku. Ako Banka primi obavijest o gubitku ili krađi uređaja u uredovno vrijeme blokirati će pristup BKS MyNet usluzi. Ukoliko su navedeni događaji nastupili izvan uredovnog vremena Banke Korisnik je dužan sam blokirati pristup BKS MyNet usluzi na način da (4) četiri puta uzastopno unese prilikom pokušaja logiranja na BKS MyNet krivi (izmišljeni) sigurnosni kod. Deblokadu i izdavanje novog autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja Banka će naplatiti prema važećoj Tarifi za usluge Banke. U slučaju potrebe zamjene autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja koja je nastala kao posljedica neadekvatnog korištenja od strane Korisnika, Banka izdaje novu autentifikacijski/ autorizacijski uređaj koji će naplatiti prema važećoj Tarifi za usluge Banke. Ako je potreba zamjene autentifikacijskog/ autorizacijskog uređaja nastala kao posljedica tehničkog kvara koji nije uzrokovan neadekvatnim korištenjem Korisnika, Banka neće naplatiti izdavanje novog uređaja.
Prestanak korištenja BKS mBanka i BKS MyNet usluga	Ukoliko su Banci podmirene sve obveze nastale s osnova korištenja BKS mBanka ili BKS MyNet usluga, Korisnik ima pravo obavijestiti Banku da ne želi daljnje korištenje usluga, predajom pisanog zahtjeva u poslovnici Banke. U slučaju kada Korisnik koristi BKS mBanka ili BKS MyNet uslugu protivno ovim Općim uvjetima Banka ima pravo otkazati ili raskinuti Okviri ugovor. Pravo korištenja BKS mBanka i BKS MyNet usluge u svakom slučaju prestaje zatvaranjem/ blokadom Računa Vlasnika po bilo kojem osnovu.
5. Ostale informacije	
Opći uvjeti poslovanja	Korištenje usluge BKS MyNet/BKS mBanka regulirano je Općim uvjetima pružanja platnih usluga i otvaranja računa za plaćanje građana, kojima se uređuju u međusobna prava i obveze BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska i Korisnika usluge. Opći uvjeti dostupni su u tiskanom obliku u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke: http://www.bks.hr .
Pritužbeni postupci i postupci mirenja	Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava odredbi zakona kojim se regulira platni promet, a koje se odnose na obveze informiranja ili odredbe koje se odnose na prava i obveze u svezi pružanja i korištenja platnih usluga, može uputiti prigovor Banci na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od 7 (sedam) dana od dana zaprimanja. Vlasnik računa može podnijeti i pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci. Radi rješavanja eventualnih sporova iz koji nastanu u svezi primjena važećeg zakona kojim se regulira platni promet, može se podnijeti prijedlog za alternativno rješavanje potrošačkog spora, odnosno prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.
	Ukoliko se radi rješavanja eventualnih sporova koji mogu proizaći iz ovog Ugovora, a koje ugovorne strane ne bi uspjele

Sudska nadležnost i mjerodavno pravo	prethodno riješiti sporazumno, pokrene postupak pred sudom, ugovara se mjesna nadležnost stvarno nadležnog suda u Rijeci. U slučaju spora primjenjuje se hrvatsko materijalno pravo.
Kontakt	<ul style="list-style-type: none">• info telefon: 0800 257 257• e-mail adresa: info@bks.hr• web stranica: www.bks.hr• poslovnice Banke: u Rijeci, Mljekarski trg 3 u Zagrebu, Ivana Lučića 2a (Eurotower) i Zagrebačka avenija 100a, u Splitu, Hrvatske momarice 1
Datum dokumenta	Siječanj 2023