

# **Korisnička uputa BKS mBanka za građanstvo**

Svibanj, 2026

**BKS Bank**

Naše srce kuca za vaše želje.

## Sadržaj

1. Općenito o BKS mBanka aplikaciji.....	3
1.1. Funkcionalnosti aplikacije mobilnog bankarstva:.....	3
1.2. Tehnički preduvjeti za korištenje BKS mBanka aplikacije.....	4
2. Rad u BKS mBanka aplikaciji.....	4
2.1. Prijava u aplikaciju.....	4
2.2. Početna stranica.....	5
2.2.1. Stanja.....	6
2.2.2. Plaćanja.....	6
2.2.2.1. Plaćanje između računa.....	7
2.2.2.2. Plaćanje.....	7
2.2.2.3. Kupnja i prodaja deviza.....	8
2.2.2.4. Predlošci.....	8
2.2.2.5. Pregledi.....	8
2.2.2.5.1 Storno naloga.....	8
2.2.2.6. Dospjele obveze.....	8
2.2.3. RPIR.....	8
2.2.4. Slikaj i plati.....	10
2.2.5. Kartice.....	10
2.2.5.1. Podjela kartičnih transakcija na rate.....	10
2.2.6. Trend.....	12
2.2.7. Tečajna lista.....	13
2.2.8. Lokacije.....	13
2.2.9. Kontakti.....	13
2.2.11. Kalkulator valute.....	13
2.2.12. Kalkulator kredita.....	13
2.2.12. Postavke.....	13
2.2.13. Pomoć.....	13
2.2.14. Instant limiti.....	14
2.2.15. Autorizacija Internet plaćanja.....	14
3. Odjava iz aplikacije, cjenik usluga i upute za korištenje.....	15
4. Sigurnost korištenja aplikacije i promjena mobilnog uređaja.....	15
5. Kontakt informacije.....	16

## 1. Općenito o BKS mBanka aplikaciji

**BKS mBanka** je usluga namijenjena klijentima koji imaju otvoren račun za plaćanje u BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska.

BKS mBanka je usluga mobilnog bankarstva koja Vam pruža mogućnost obavljanja financijskih transakcija u pokretu, s bilo kojeg mjesta pokrivenog mobilnim signalom bez dodatnih uređaja i u vrijeme kada Vi to želite. BKS mBanka aplikacija koristi se i za autentifikaciju Korisnika prilikom autorizacije transakcije kupnje na Internet prodajnim mjestima a može služiti i za autorizaciju naloga iniciranog od pružatelja usluge iniciranja plaćanja. Aktivira se unosom PIN-a, otiskom prsta ili skenom lica (biometrija).

BKS mBanka uslugu možete ugovoriti u bilo kojoj poslovnici BKS Bank AG u Hrvatskoj ili putem elektroničkog bankarstva.

### 1.1. Funkcionalnosti aplikacije mobilnog bankarstva:

- Pregled stanja korisničkih računa,
- Pregled prometa po korisničkim računima,
- Podjela kartičnih transakcija na rate
- Plaćanja, plaćanja između računa, kupoprodaja valuta,
- Instant plaćanja
- Autorizacija Internet plaćanja,
- Predlošci – kreirajte i uređujte sami svoje predloške za plaćanje,
- Pregled naloga,
- RPIR (Registar posrednih identifikatora računa)
- Pregled stanja i prometa po kreditnoj kartici,
- Skeniraj i plati – opcijom Skeniraj i plati putem ugrađene kamere Vašeg uređaja moguće je skeniranje barkod s uplatnice, učitavanje slike i/ili PDF dokumenta sa barkodom a aplikacija će se pobrinuti da nalog za plaćanje bude ispravno popunjen. Nakon toga je dovoljno samo autorizirati plaćanje,
- Trend – organizirajte svoje financije – opcijom trend moguće je pratiti osobnu potrošnju putem samostalno definiranih kategorija. Osobnu potrošnju moguće je pratiti na mjesečnoj, tromjesečnoj, polugodišnjoj i godišnjoj razini,
- Instant limiti
- Pregled tečajne liste,
- Pregled poslovnica i bankomata Banke kao i navigacija do odabrane lokacije,
- Kalkulator valuta,
- Kalkulator kredita,
- Kontakti Banke,
- Promjena PIN-a,
- Biometrija,
- Promjena jezika aplikacije,
- Odabir glavnog autorizacijskog uređaja za autorizaciju Internet plaćanja ukoliko koristite obje aplikacije BKS Bank AG (mBanka i mToken)

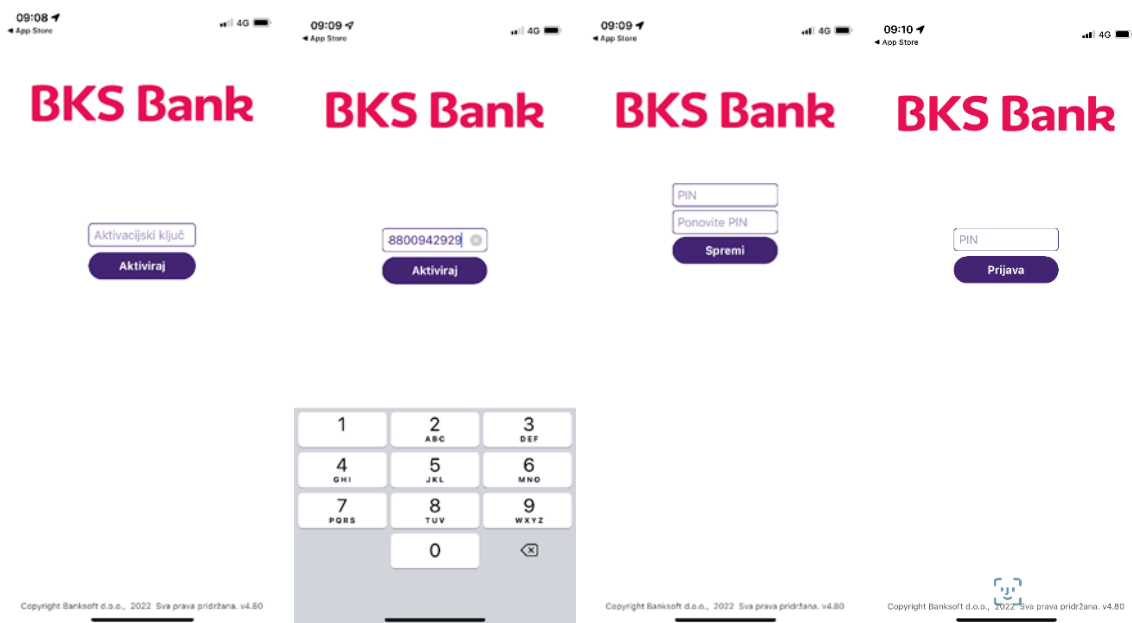
## 1.2. Tehnički preduvjeti za korištenje BKS mBanka aplikacije

- Pametni telefon s mobilnom platformom: Android 4.4.2 ili noviji i iOS (iPhone) 5.0. ili noviji;
- Za Android aplikacija je dostupna na GooglePlay;
- Za iOS aplikacija je dostupna na AppStore;
- Za Huawei aplikacija je dostupna na AppGalery;
- Pristup Internetu s odgovarajućom podatkovnom tarifom

## 2. Rad u BKS mBanka aplikaciji

### 2.1. Prijava u aplikaciju

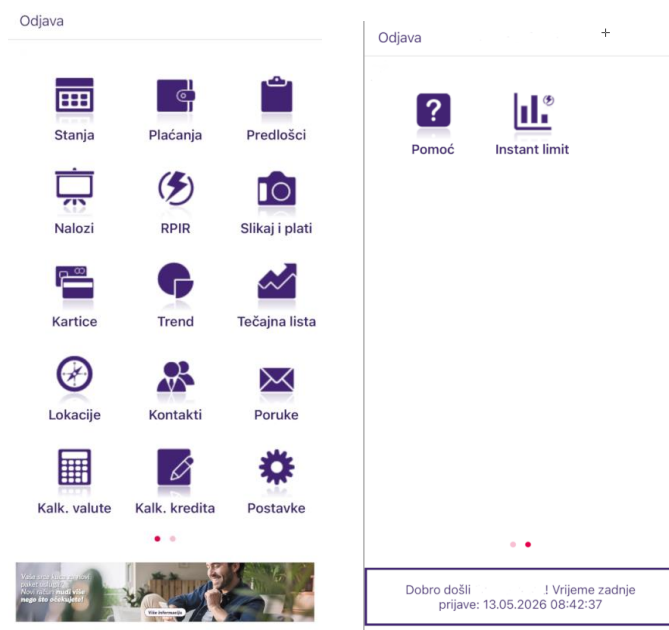
Nakon ugovaranja usluge na Vaš mobilni uređaj putem SMS poruke zaprimiti ćete **aktivacijski ključ** čijim unosom i odabirom **korisničkog PIN-a** aplikacija je spremna za rad. **Nakon postavljanja korisničkog PIN-a**, ovisno o tome podržava li uređaj **biometriju**, moguće je postaviti biometriju kao način prijave u aplikaciju.



Ukoliko 3 puta zaredom unesete krivi PIN pristup BKS mBanka aplikacija će se blokirati. U tom slučaju kontaktirajte Vašeg Savjetnika u BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska.

## 2.2. Početna stranica

Nakon unosa korisničkog PIN-a ili prijave putem biometrije, otvara se početna stranica:



Glavni izbornik sadrži sljedeće opcije:

- Stanja
- Plaćanja
- Predlošci
- Nalozi
- RPIR (Registar posrednih identifikatora računa)
- Slikaj i plati
- Kartice
- Trend
- Tečajna lista
- Lokacije
- Kontakti
- Poruke
- Kalkulator valuta
- Kalkulator kredita / depozita
- Postavke
- Pomoć
- Instant limiti

## 2.2.1. Stanja

U izborniku stanja listanjem stranice otvara se pregled kredita, računa i štednje. Odabirom pojedinog računa moguće je pregledavati detalje o računu, promet u zadnjih mjesec dana i pokrenuti brzi link za plaćanja s odabranog računa.



## 2.2.2. Plaćanja

U izborniku plaćanja moguće je odabrati plaćanja između računa korisnika internim prijenosom, popuniti nalog za plaćanje, izvršiti kupoprodaju deviza, kreirati ili uređivati predloške te vršiti pregled naloga po datumu valute, računu s kojeg je nalog plaćen te statusu naloga kao i stomirati nalog s budućim datumom valute. Na istom izborniku moguće je vidjeti i pregled dospjelih obveza po kreditima.



## 2.2.2.1. Plaćanje između računa

Ova opcija koristi se za prijenos sredstava između računa po kojima je korisnik BKS mBanka aplikacije vlasnik ili opunomoćena osoba. Prijenos je moguće vršiti samo između računa u istoj valuti. Naloge je moguće unositi s datumom valute najviše 14 dana unaprijed. Autorizacija naloga vrši se unosom PIN-a ili biometrijom.

## 2.2.2.2. Plaćanje

Ova opcija omogućuje plaćanja s informativnim prikazom naknade koja će se obračunati za pojedini nalog. Početno su popunjeni podaci o platitelju koji se mogu mijenjati, a potrebno je unijeti broj računa primatelja u formi IBAN-a. Kod zadavanja platnog naloga, opcija PIR omogućuje lakše i jednostavnije popunjavanje naloga. Odaberite PIR unosom broja mobitela iz Vašeg adresara, e-maila ili OIB-a koji se preko RPIR-a povezuje s IBAN računom primatelja, uz uvjet da se i primatelj registrirao u RPIR. Nakon unosa ili odabira istog, automatski se popunjavaju podaci o računu primatelja plaćanja u nalogu za plaćanje. Opis plaćanja je obvezno polje.

Ako se plaćanje radi u korist računa pravne osobe, tada se podaci o nazivu i sjedištu tvrtke/osobe mogu povući iz JRR-a (Jedinstveni Registar Računa). Aplikacija nakon toga nudi opciju da se potvrde navedeni podaci ili da se odustane od popunjavanja naloga s tim podacima.

Ukoliko klijent odabere "Potvrdi" aplikacija radi VoP ( Verification of Payee) provjeru te nalog ide na potvrdu. Ukoliko klijent odabere opciju "**Odustani**", potrebno je unijeti podatke o nazivu, adresi i sjedištu primatelja.

Kada se radi plaćanje u korist fizičke osobe ili inozemnog IBAN-a računa, ukoliko je ispravan račun primatelja, potrebno je unijeti podatke o nazivu, adresi i sjedištu primatelja.

Nakon unesenih podataka, aplikacija radi VoP ( Verification of Payee) provjeru te ovisno o rezultatima VoP provjere i odgovora klijenta, nalog ide na potvrdu.

Rezultati VoP provjere mogu biti sljedeći:



Prilikom rezultata da se primatelj ne podudara ili se provjera ne može izvršiti, moguće je odabrati nastavak unosa naloga ili odustajanje od istog. U slučaju da se naziv primatelja djelomično podudara, aplikacija nudi točan naziv primatelja te se u tom slučaju može odabrati "**Nastavi**" i ignorira VoP provjera, da se odabere "**Nastavi**" i preuzme VOP naziv ili odustane od unosa naloga.

Rezultat VOP provjere može biti i **Naziv se potpuno podudara**. U tom slučaju pojavljuje se gumb "**Plati**" za potpis naloga. Autorizacija naloga vrši se unosom PIN-a ili biometrijom.

## 2.2.2.3. Kupnja i prodaja deviza

Moguće je vršiti kupoprodaju deviza bilo koje valute koja kotira na tečajnoj listi BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska prema trenutno važećem tečaju za devize. Potrebno je odabrati račun u valuti koju želite kupiti/ prodati, račun koji ćete odobriti/ teretiti, odabrati valutu kupoprodaje, odabrati opciju kupnje ili prodaje deviza, upisati iznos u devizama ili domaćoj valuti i opis plaćanja. Autorizacija naloga vrši se unosom PIN-a ili otiskom prsta.

## 2.2.2.4. Predlošci

Pritiskom na + kreira se novi predložak, upisuju se svi elementi naloga, ponuđeni su podaci platitelja i model. Nakon što je predložak kreiran moguće je odabrati opcije: plaćanje, uredi i obriši. Predložak je moguće napraviti i izravno iz provedenog naloga za plaćanje na način da se u pregledu prometa po računu izabere željeni nalog i odabere opcija Predložak.

## 2.2.2.5. Pregledi

Kod Pregleda je moguće odabrati datume, sve raspoložive transakcijske račune. Moguće je odabrati razne statuse naloga. Odljevni nalozi prikazuju se u crvenoj boji, a priljevi zeleno. Ulaskom u svaki nalog moguće je vidjeti detalje i napraviti predložak kreirati novi nalog ili nalog poslati na e-mail. U detaljima se prikazuje iznos, datum, broj računa primatelja, naziv primatelja, opis i status naloga.

### 2.2.2.5.1 Storno naloga

Moguće je stornirati samo nalog koji je zadan s budućim datumom valute. Nakon što željeni nalog pronađemo i odaberemo u Pregledima, u dodatnom izborniku se pored detalja i novog predloška pojavi i opcija storniraj nalog. Moguće je stornirati samo nalog koji je u statusu **Neobrađeni nalozi**.

## 2.2.2.6. Dospjele obveze

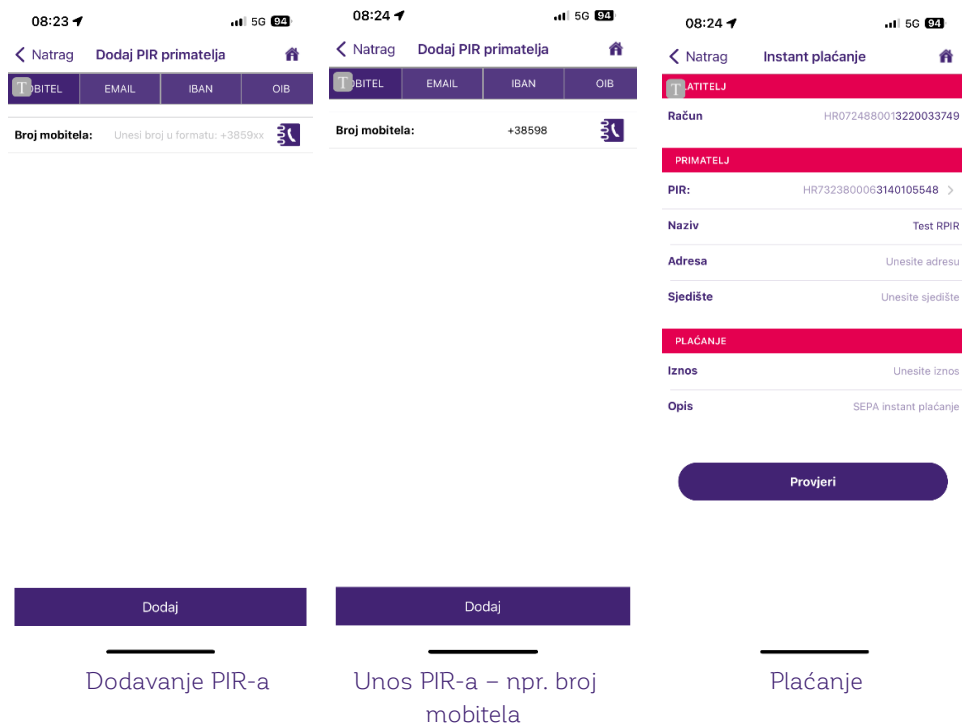
U ovom izborniku prikazuju se dospjele obveze po kreditima. Moguće je klikom na pojedinu obvezu napraviti podsjetnik u kalendaru mobitela ili izvršiti plaćanje dospjele obveze. Autorizacija naloga vrši se unosom PIN-a ili biometrijom.

## 2.2.3. RPIR

Kroz opciju RPIR omogućeno je lakše i jednostavnije unošenje naloga. **PIR** (posrednih identifikatora računa) može biti broj mobitela, e-mail ili OIB, koji se povezuje s IBAN-om. Jedan PIR može biti registriran uz samo jedan IBAN dok jedan IBAN može imati više registriranih PIR-eva. **RPIR** (Registar posrednih identifikatora računa) je jedinstvena baza podataka u kojoj možete pohraniti Vaše podatke o broju mobitela, e-mailu ili OIB-u i pripadajućim IBAN računima. Registracijom u RPIR moguće je jednostavnije zadati nalog za plaćanje pomoću PIR-a, tako da umjesto unošenja IBAN-a računa primatelja plaćanja, jednostavno

izaberete broj mobilnog telefona primatelja iz imenika Vašeg mobilnog uređaja koji se preko RPIR-a povezuje s IBAN računom primatelja, uz uvjet da se i primatelj registrirao u RPIR. Kao PIR možete unijeti i e-mail adresu ili OIB.

Prilikom popunjavanja naloga za plaćanje, u polju Primatelj odaberite PIR ručnim unosom broja mobitela, e-maila, IBAN-a ili OIB-a.



Prilikom plaćanja, osim ručnog unosa PIR-a moguće je odabrati PIR (broj mobitela) iz Vašeg adresara. Kontakti koji su registrirani u RPIR sustavu pored svog imena imati će oznaku:



Nakon unosa ili odabira istog, automatski se popunjavaju podaci o primatelju plaćanja u nalogu za plaćanje. Prilikom popunjavanja naloga za plaćanje, potrebno je unijeti adresu i sjedište primatelja te iznos. U polje opis ukoliko se ne unese podatak, plaćanje će imati opis "SEPA instant plaćanje". Autorizacija naloga vrši se unosom PIN-a ili biometrijom.

## 2.2.4. Slikaj i plati

Opcija skeniranjem 2D bar koda na nalogu za plaćanje popunjava u aplikaciji nalog sa svim elementima. Nakon izbora ove opcije potrebno je postaviti objektiv kamere mobilnog uređaja iznad 2D barkoda otisnutog na nalogu za plaćanje te sačekati par sekundi dok se podaci automatizmom ne preslikaju u obrazac naloga u BKS mBanka aplikaciji. Na tako preslikanom nalogu moguće je promijeniti podatke o platitelju. Unutar navedene opcije, u donjem desnom uglu ekrana dodana su dva gumba za učitavanje barkoda iz slike ili PDF datoteke. Kod učitavanja PDF datoteke su podržane datoteke koji imaju maksimalno dvije stranice i moraju sadržavati barkod. Prilikom učitavanja barkoda iz PDF-a sa dvije stranice, uvijek će se učitati prvi pronađeni barkod. Ako obadvije stranice dokumenta sadrže barkod, učitat će se barkod sa prve stranice. Autorizacija naloga vrši se unosom PIN-a ili biometrijom.

## 2.2.5. Kartice

U ovom izborniku prikazuju se osnovni podaci o kreditnoj kartici korisnika. Odabirom prikaza detalja iz dodatnog izbornika prikazuje se vrsta kartice, broj transakcijskog računa na teret kojeg se provodi naplata troškova učinjenih kreditnom karticom, broj kartice, naziv korisnika, datum ugovaranja, datum dospijeca, iznos za naplatu, odobreni limit, iskorišteni limit. Na izborniku Promet moguće je vidjeti promet po kartici.

### 2.2.5.1. Podjela kartičnih transakcija na rate

Pod pregledom kartičnog računa, osim pregleda svih transakcija koje su izvršene kreditnom karticom, moguće je podijeliti kartičnu transakciju na rate unutar tekućeg obračunskog ciklusa. Kada se pretražuju kartične transakcije, potrebno je u polje "Datum do" staviti datum naplate kartičnog računa (5., 15., 25. u mjesecu). Ukoliko kartična transakcija zadovoljava uvijete za podjelu na rate, pored transakcije će se pojaviti znak " \* ".

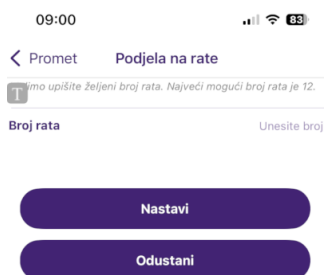
08:48	
Kartice Promet	
Master Card Standard 1.600,00 EUR	
Temu.com	
20.04.2026	27,66 EUR
24.04.26.LIDL ILIRSKA	124,10 EUR *
24.04.26.BS MCL lireska Bistr	81,38 EUR *
NEW YORKER CROATIA D.O	20,88 EUR
KIK 4737, 2761609033	16,97 EUR
Obrok 2 za transakciju 75,64 EUR	7,57 EUR
Mjprovizija za obrok 2 za transakciju 65,72 EUR	2,30 EUR
Obrok 2 za transakciju 65,72 EUR	13,15 EUR
Mjprovizija za obrok 10 za transakciju 69,99 EUR	-3,16 EUR
Obrok 10 za transakciju 69,99 EUR	-6,99 EUR

\*transakciju je moguće podijeliti na rate

Nakon odabira kartične transakcije koja se želi podijeliti otvara se ekran:

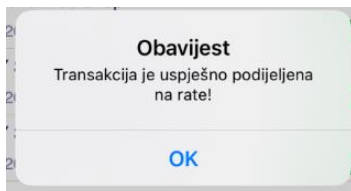


Odabirom opcije "**Podijeli**" otvara se ekran unutar kojeg se upisuje broj rata na koji se želi podijeliti transakcija. Najveći mogući broj rata je 12.



Kada se upiše željeni broj rata, odabire se opcija "**Nastavi**" te se nakon toga ispisuje obavijest o naknadi koja će se obračunati za podjelu na rate. Ukoliko klijent želi odustati od podjele na rate odabire opciju "**Ne**" dok ako želi nastaviti s podjelom na rate odabire se "**Da**". Nakon odabira opcije "**Da**" potrebno je autorizirati navedenu podjelu.

Nakon uspješne autorizacije, kartična transakcija je podijeljena na rate.



Nakon što je transakcija podijeljena na rate, inicijalna transakcija se stornira te uz inicijalni opis dobiva dodatak **Podjela potrošnje**. Na listi prometa sada je prisutan **iznos obroka** te **mjesečne provizije**.

Klikom na detalje obroka podijeljenu transakciju moguće je prijevremeno otplatiti odabirom opcije "**Prijevremeno otplati**".

09:09 📶 🔋 83

< Promet Detalji 🏠

Datum knjiženja	24.04.2026
Datum transakcije	24.04.2026
Oznaka autorizacije	-
Opis	Obrok 1 za transakciju 124,10 EUR
Terminal	Obrok 1 za transakciju 124,10 EUR
Iznos	12,41 EUR
Oznaka transakcije	-
Broj rata	10
Iznos orig. transakcije	124,10 EUR
Datum orig. transakcije	24.04.2026

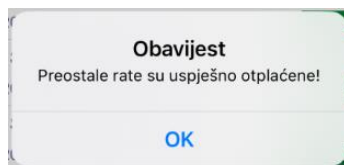
Prijevremeno otplati

Klikom na gumb "**Prijevremeno otplati**" na ekranu se ispisuje Obavijest:



Odabirom gumba "**Da**" pojavljuje se prozor za autorizaciju prijevremene otplate.

Nakon uspješne autorizacije preostale rate su uspješno otplaćene te je inicijalna transakcija ponovno dostupna za podjelu na rate do kraja obračunskog ciklusa:



Ukoliko je transakcija prijevremeno otplaćena, preostalo terećenje za rate biti će prikazano na slijedećem računu dok će mjesečne naknade vezane za prijevremeno otplaćene rate biti stornirane.

## 2.2.6. Trend

Korištenje ove opcije daje mogućnost praćenja trendova potrošnje kroz odabrano razdoblje uz grafički prikaz. U dodatnom izborniku pritiskom na oznaku + unose se i spremaju razne kategorije prema Vašim potrošačkim navikama (npr. dobavljači, mjesečni troškovi, kredit,...). Prilikom unosa pojedinih naloga prije plaćanja moguće je nalogu pridružiti ranije kreiranu kategoriju. Na početnoj masici izbornika Trend prikazuje se grafikon s trendovima potrošnje prema kategorijama.

## 2.2.7. Tečajna lista

Prikazani su tečajevi valuta koje kotiraju na tečajnoj listi BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska i to kupovni za devize, srednji i prodajni za devize.

## 2.2.8. Lokacije

Aplikacija prikazuje na karti Vašu trenutnu lokaciju, lokaciju poslovnica BKS Bank Glavna podružnica Hrvatska te bankomate BKS Bank Glavne podružnice Hrvatska kao i bankomate iz EGCP mreže na kojima bez provizije možete podizati gotovinu. Odabirom navigacije aplikacija će Vas voditi od Vaše trenutne lokacije do odabranog bankomata ili poslovnice.

## 2.2.9. Kontakti

Prikazuju se kontakti i e-mail adresa BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska uz mogućnost izravnog pozivanja/ slanja e-mail-a.

## 2.2.10. Poruke

U opciji "Poruke" omogućuje se pregled svih poruka koje su razmijenjene s Bankom kao i mogućnost kreiranja nove poruke..

## 2.2.11. Kalkulator valute

Omogućuje informativni preračun valuta po tečaju za kupoprodaju deviza.

## 2.2.12. Kalkulator kredita

Moguće je odabrati informativni kalkulator kredita i informativni kalkulator depozita. Kalkulator kredita nakon unosa traženih podataka prikazuje informativni izračun anuiteta i ukupan iznos kredita.

Kalkulator depozita nakon unosa traženih podataka prikazuje informativni izračun kamate i ukupan iznos glavnice uvećane za kamatu po dospelju depozita.

## 2.2.12. Postavke

U postavkama je moguće promijeniti PIN, odabrati između hrvatskog i engleskog jezika, promijeniti e-mail adresu, postaviti biometriju te odabrati glavni autorizacijski uređaj za autorizaciju Internet plaćanja ukoliko koristite obje aplikacije BKS Bank AG (mBanka i mToken).

## 2.2.13. Pomoć

Klikom na opciju Pomoć prikazuju se osnovni podaci o funkcionalnosti BKS mBanka aplikacije.

## 2.2.14. Instant limiti

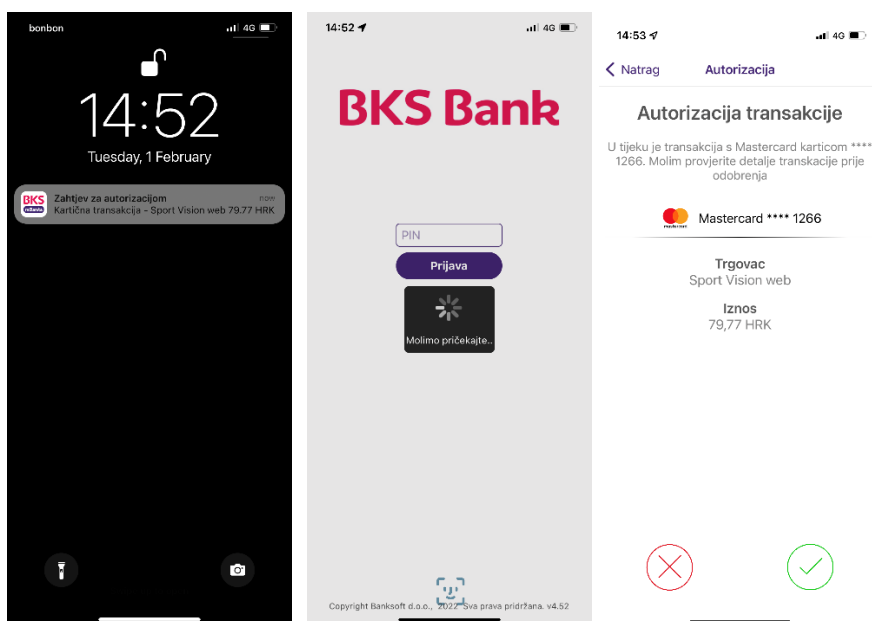
Kako bi putem aplikacije mBanka mogli kreirati instant plaćanja potrebno je definirati dnevni i transakcijski limit kroz opciju "Instant limiti".

Prilikom podešavanja limita potrebno je najprije podesiti dnevni limit, a zatim transakcijski limit. Nakon unosa željenog limita, unos je potrebno autorizirati. Dnevni i transakcijski limit možete podešavati ovisno o Vašim potrebama.

## 2.2.15. Autorizacija Internet plaćanja

Ukoliko posjedujete debitnu i/ili kreditnu karticu BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska, autorizaciju Internet plaćanja moguće je izvršiti putem mBanka aplikacije. Kako bi navedena opcija bila moguća, u postavkama mobilnog uređaja potrebno je **dopustiti slanje obavijesti** za mBanka aplikaciju. Nakon što se na internet trgovini unesu svi potrebni podatci, u mBanka aplikaciju dolazi obavijest **"Zahtjev za autorizacijom"**. Nakon otvaranja obavijesti, automatski se otvara ekran za prijavu u aplikaciju mBanka.

Nakon prijave pojavljuje se ekran na kojem se odabire da li će se kartična transakcija odobriti ili odbiti. Ovisno o odabranoj opciji završava se autorizacija Internet plaćanja.



### 3. Odjava iz aplikacije, cjenik usluga i upute za korištenje

Ukoliko koristite BKS mBanku na Android platformi odjaviti se možete iz aplikacije pritiskom na tipku back. Ako iz aplikacije izađete pritiskom na tipku home ona će i dalje biti aktivna sve do automatske odjave.

Koristite li iOS platformu za pristup BKS mBanka aplikaciji, odjaviti se možete pritiskom na opciju Odjava. Ako iz aplikacije izađete pritiskom na tipku home ona će i dalje biti aktivna sve do automatske odjave.

U slučaju neaktivnosti korisnika nakon 5 minuta pokreće se automatska odjava aplikacije. Naknade za korištenje BKS mBanka usluge kao i za provođenje platnih naloga regulirane su Tarifom Banke.

Tarifa za usluge Banke u poslovanju sa stanovništvom i upute za korištenje aplikacije BKS mBanka objavljene su u poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke [www.bks.hr](http://www.bks.hr).

### 4. Sigurnost korištenja aplikacije i promjena mobilnog uređaja

Sva komunikacija između mobilnog uređaja i gateway aplikacijskog poslužitelja zaštićena je korištenjem SSL/TLS kriptiranog protokola.

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. 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.

**U slučaju gubitka mobilnog telefona ili sumnje na zlouporabu PIN-a korisnik je dužan što prije obavijestiti Banku i zatražiti blokadu usluge. Korisnik snosi svu štetu koja može nastati zbog gubitka, krađe ili svakog drugog neovlaštenog ili neodgovarajućeg korištenja mobilnog uređaja.**

BKS mBanka usluga vezana je za telefonski broj i mobilni uređaj na kojem je instalirana aplikacija i unesen aktivacijski ključ. **Prilikom promjene broja telefona ili mobilnog uređaja potrebno je od Banke zatražiti reaktivaciju usluge.**

## 5. Kontakt informacije

Naš HelpDesk support stoji Vam na usluzi radnim danom od 8:00 do 16:00.

BKS Bank AG,  
Glavna podružnica Hrvatska  
Mljekarski trg 3  
51 000 Rijeka

**BKS mBanka:**  
[www.bks.hr](http://www.bks.hr)  
[podskapatni@bks.hr](mailto:podskapatni@bks.hr)  
0800/257-257