

**Kent Bank**

**Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s potrošačima**

**Veljača, 2024.**

## Sadržaj:

1	Opće odredbe .....	3
2	Definicije pojmova .....	4
3	Zaštita osobnih podataka klijenata i bankovna tajna .....	6
3.1	Identifikacija klijenta.....	9
4	Obveze i odgovornosti Banke .....	10
5	Obveze i odgovornosti klijenta .....	10
5.1	Jasnoća naloga .....	12
5.2	Obveze Klijenta pri sklapanju kreditnih poslova i ispunjenju obveza iz kreditnih poslova .....	12
5.3	Provjera i prigovor na bankovna priopćenja i obavijesti .....	13
5.4	Kamate, naknade i troškovi .....	13
6	Valuta plaćanja.....	14
7	Punomoći .....	14
8	Maloljetne osobe .....	15
8.1	Raspolaganje sredstvima maloljetnika .....	16
9	Obavijesti klijentima .....	17
10	Sefovi.....	18
11	Jednostrani otkaz Ugovora od strane Banke.....	21
12	Rješavanje prigovora i sporova .....	22
13	Završne odredbe .....	23

## 1 Opće odredbe

Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. s potrošačima (dalje u tekstu: Opći uvjeti) reguliraju se osnove obveznih, ugovornih i izvan ugovornih poslovnih odnosa između Banke, kao kreditne institucije i fizičkih osoba - potrošača (dalje u tekstu: Klijent) kojima ona trajno ili povremeno pruža bankovne i ostale financijske usluge, uz standarde dobre bankarske prakse i otvorene komunikacije prema klijentima te uz primjenu načela povjerenja između Klijenta i Banke, etičnog i profesionalnog ponašanja, primjene i poštivanje zakona i propisa, načela obrade osobnih podataka, čuvanja tajnosti bankovnih podataka.

Klijent u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba - potrošač, rezident i/ili nerezident, koja je sposobna biti nositeljem prava i obveza, s kojom Banka neposredno ili po opunomoćeniku/zakonskom zastupniku/skrbniku ili putem sredstava daljinske komunikacije sukladno važećim propisima, sklapa ugovore odnosno kojoj Banka pruža određene bankovne i/ili financijske usluge koje nisu namijenjene Klijentovoj gospodarskoj djelatnosti niti obavljanju djelatnosti slobodnog zanimanja. U smislu ovih Općih uvjeta, Klijentom se smatra i svaka fizička osoba, koja je zatražila ili primila bankovnu i/ili financijsku uslugu od Banke.

Ovi Opći uvjeti primjenjuju se zajedno s pojedinačnim ugovorom sklopljenim s Klijentom, Općim uvjetima poslovanja za transakcijske račune i platne usluge potrošača, Općim uvjetima KentBank d.d. za depozitno poslovanje s potrošačima i Općim uvjetima KentBank d.d. za kreditno poslovanje s potrošačima, te drugim posebnim i općim uvjetima Banke za pojedine vrste bankovnih i financijskih usluga. Ako se pojedinačni ugovor s klijentom, odnosno prethodno navedeni posebni i opći uvjeti razlikuju od odredbi ovih Općih uvjeta, primjenjuju se odredbe pojedinačnog ugovora, odnosno prethodno navedeni posebni i opći uvjeti. Opći uvjeti dopunjuju posebne pogodbe ugovorene između Klijenta i Banke, bilo da su sadržane u ugovoru ili se ugovor na njih poziva.

Ugovaranje obvezno-pravnih odnosa, kao i obavljanje bankovnih i drugih financijskih usluga koji su predmet ovih Općih uvjeta, obavljaju se u pravilu u poslovnim prostorijama Banke osim ako posebni propis ili izdana ovlast omogućuje i druge načine poslovanja ili ako to zbog specifičnosti pojedinog bankovnog/financijskog posla to nije moguće. Prethodno navedeno ne odnosi se na internet bankarstvo kao i na druge distribucijske kanale i sredstva daljinske komunikacije putem kojih Klijent koristi i ugovara usluge Banke. Ovi Opći uvjeti vrijede i za poslovne odnose nastale kod drugih pravnih ili fizičkih osoba kad iste zastupaju Banku, odnosno kad iste obavljaju poslove u ime i za račun Banke, prema izdanim ovlastima i posebnom ugovoru. Opće informacije o bankovnim i/ili financijskim uslugama koje Banka pruža potrošačima dostupne su u knjizi akata u poslovnicama Banke i na internet stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

Banka u poslovanju s klijentima ne prima strani kovani novac.

## 2 Definicije pojmova

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

### **Banka:**

KentBank d.d., Gundulićeva ulica 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

Internet stranica: www.kentbank.hr

SWIFT BIC code: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

Popis poslovnica Banke zajedno s adresama za komuniciranje nalaze se na Internet stranici Banke [KentBank - Poslovnice](#) . 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.

**Depozitni račun** je ulog na štednju po viđenju u nacionalnoj valuti ili stranoj valuti, oročeni depozit u nacionalnoj valuti ili stranoj valuti

**Domaća valuta** je valuta EUR (euro).

### **FATCA (Foreign Account TAX Compliance Act Sporazum između Vlade Sjedinjenih Američkih**

**Država i Vlada država FATCA partnera u cilju unapređenja izvršenja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbe zakona FATCA.** IBAN – International Bank Account Number je jedinstveni međunarodni identifikator računa klijenta u banci, određen u skladu s međunarodnim standardima Europske komisije za bankovne standarde ISO 13616. IBAN je uveden 01. srpnja 2003. godine sporazumom između država članica EU te predstavlja jedan od osnovnih uvjeta za automatsku obradu platnih naloga u bankama Europske unije. IBAN je sastavljen od najviše 34 alfanumerička znaka koji precizno identificiraju državu, banku te klijentov račun u banci. takvo određenje računa omogućuje automatsko procesuiranje i obradu naloga do računa korisnika.

**Ispitanik** je 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.

**Kartica** je platna kartica, platni instrument koji korisniku kartice omogućuje obavljanje platnih transakcija i/ili korištenje drugim uslugama Banke na prihvatnim mjestima u Republici Hrvatskoj i inozemstvu, a koji može biti u obliku plastične kartice ili u nekom drugom obliku.

**Klijent** je potrošač koji se u okvirnom ugovoru odnosno ugovoru o poslovanju po pojedinom transakcijskom računu nalazi u ulozi Korisnika, zakonskog zastupnika, skrbnika ili opunomoćenika.

**Korisnik** je potrošač koji s Bankom ima sklopljen ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja ili primatelja plaćanja u skladu s odredbama navedenog ugovora i ovih Općih uvjeta.

**Okvirni ugovor** je ugovor o platnim uslugama kojeg Banka sklapa s Korisnikom, zajedno sa ovim Općim uvjetima, a kojim se uređuje buduće izvršenje platnih transakcija, koji sadrži obveze i uvjete otvaranja, vođenja i zatvaranja transakcijskog računa, a sastoji se od:

- Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za transakcijske račune i platne usluge potrošača,
- Ugovora o poslovanju po žiro računu /Ugovor o poslovanju po tekućem računu
- Posebnog ugovora o drugim platnim i/ili ostalim uslugama ako je takav zaključen zajedno s
- pripadajućim posebnim Općim uvjetima (npr. ugovor koji regulira poslovanje s internetskim
- uslugama, ugovor o poslovanju s karticama...)
- Zahtjeva za otvaranje i vođenje transakcijskog računa,
- Akta Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje,
- Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s potrošačima,
- Odluke o visini pasivnih kamatnih stopa za potrošače
- Odluke o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače
- Odluke o naknadama u poslovanju s potrošačima
- Metodologija utvrđivanja iznosa i promjene naknade u poslovanju s potrošačima

**Opunomoćenik** je poslovno sposobna osoba ovlaštena raspolagati sredstvima na transakcijskom računu odnosno poduzimati bilo koju drugu pravnu radnju u ime i za račun Vlasnika računa izrijekom naznačenu u punomoći.

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

**PIN (Personal Identification Number)** – osobni tajni identifikacijski broj poznat isključivo Vlasniku/Opunomoćeniku koji ga koristi za identifikaciju korisnika kartice i/ili autorizaciju platnih transakcija te ugovaranje ostalih proizvoda i usluga. PIN je nedvojben dokaz identiteta korisnika kartice koji je obavio određenu transakciju upotrebom PIN-a čiji uvjeti zahtijevaju takvu verifikaciju.

**Potrošač** je fizička osoba koja u ugovorima o platnim uslugama odnosno ugovoru o otvaranju i vođenju pojedinog transakcijskog računa obuhvaćenih ovim Općim uvjetima djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

**Skrbnik** je osoba koja je temeljem rješenja nadležnog tijela imenovana skrbnikom djetetu bez odgovarajuće roditeljske skrbi, odnosno osobi koja je djelomično ili u potpunosti lišena poslovne sposobnosti i koja s Bankom zaključuje Ugovor u ime i za račun osobe pod skrbništvom.

**Transakcijski račun** (tekući ili žiro račun, dalje u tekstu Račun) – račun koji Banka otvara i vodi potrošaču na temelju okvirnog ugovora i ovih općih uvjeta, a koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija.

**Vlasnik računa** je osoba na ime koje je otvoren transakcijski račun.

**Voditelj obrade** je 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.

**Zakonski zastupnik** je roditelj djeteta koji s Bankom zaključuje Ugovor u ime i za račun maloljetnog djeteta. Zakonskim zastupnikom smatraju se oba roditelja, osim ako jednom od roditelja odlukom nadležnih tijela nije ograničena ili oduzeta roditeljska skrb.

**Sef** – numerirani pretinac određenog obujma koji se može zaključati i koji je dio ormara ugrađenog u posebno čuvanom i zaštićenom prostoru Banke, a koji Banka iznajmljuje korisniku sefa uz naknadu

**Ugovor o sefu** – ugovor kojim se reguliraju prava i obveze između Banke i korisnika sefa u vezi s upotrebom sefa

**Korisnik sefa** – klijent koji upotrebljava sef na osnovi ugovora o sefu sklopljenog s Bankom;

### **3    Zaštita osobnih podataka klijenata i bankovna tajna**

Podaci o klijentima Banke, kao i činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom, smatraju se bankovnom tajnom, te ih Banka može otkriti samo u slučajevima koji su propisani zakonom.

Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke Klijenta u svrhe s kojima je Klijent upoznat a radi provedbe poslovnog/ugovornog odnosa između Klijenta i Banke, te u svrhe provedbe zakonskih propisa uključivo i propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma kao i u svrhu izvršavanja drugih ugovornih i zakonskih obveza Banke kao kreditne institucije, a uz osiguranje tehničkih, organizacijskih i kadrovskih mjera zaštite osobnih podataka Klijenta.

Banka prikuplja i dalje obrađuje osobne podatke Klijenta u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka u svrhu obavljanja ugovornih i/ili zakonskih obveza Banke, te redovitih poslova Banke kao i treće strane, ukoliko je provedba ugovornog odnosa neposredno vezana uz poslovnu suradnju između Banke, Klijenta i treće strane, odnosno za potrebe upravljanja rizicima unutar grupe kreditnih institucija i pravnih osoba odgovarajućeg oblika organiziranja, koje mogu osnovati kredite institucije i druge pravne osobe s ciljem razmjene informacija o kreditnoj sposobnosti za potrebe zaštite kreditnog rizika, kao i u svrhu provedbe propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma. Banka ne prikuplja osobne podatke u većem opsegu nego je to nužno da bi se postigla određena svrha. Banka će kao voditelj zbirke osobnih podataka, na način i u skladu s propisima koji uređuju zaštitu osobnih podataka u Republici Hrvatskoj, prikupljati i obrađivati osobne podatke i u svrhe provedbe poreznog propisa SAD-a pod nazivom Foreign Account Tax Compliance Act<sup>2</sup> (dalje: FATCA) kojim se zahtijeva od financijskih institucija prepoznavanje i izvještavanje porezne vlasti SAD-a o američkim poreznim obveznicima koji posjeduju financijsku imovinu izvan SAD-a, te utvrđenja tzv. FATCA statusa poreznih obveznika SAD-a. Tekst zakona FATCA je dostupan na Internet stranici [www.irs.com](http://www.irs.com).

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke i u svrhe provedbe Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza koji uređuje administrativnu suradnju u području poreza između Republike

Hrvatske i država članica Europske unije te automatsku razmjenu informacija o financijskim računima između Republike Hrvatske i drugih jurisdikcija, u okviru tzv. Common Reporting Standarda (CRS), što uključuje prikupljanje informacija iz članka 26. Zakona u skladu s pravilima izvješćivanja i pravilima dubinske analize, utvrđivanje računa o kojima se izvješćuju te izvješćivanje o njima Ministarstva financija, Porezne uprave.

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 sljedeća 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 zahtjev Banci na jedan od sljedećih načina:

- poštom na adresu KentBank d.d. Gundulićeva ulica 1, 10 000 Zagreb
- e-mailom na adresu 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.

### **3.1 Identifikacija klijenta**

Prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa s Bankom, odnosno ugovaranja ili obavljanja pojedine bankovne ili druge financijske usluge, Banka utvrđuje identitet Klijenta uvidom u važeću identifikacijsku ispravu, tj. službeni dokument s fotografijom osobe koju izdaje nadležno državno domaće ili strano tijelo sa svrhom identifikacije osobe (osobna iskaznica ili putovnica), uz pravo zadržavanja preslike identifikacijskih isprava Klijenta temeljem kojih je izvršena identifikacija, pridržavajući se propisa koji reguliraju zaštitu osobnih podataka.

Za potrebe sklapanja pojedinog ugovornog odnosa, kao i za potrebe potpunosti i ažurnosti osobnih podataka tijekom trajanja poslovnog odnosa, Klijent je na zahtjev Banke obavezan predložiti i osobni identifikacijski broj, kao i druge osobne podatke za potrebe Jedinog registra računa (JRR), kao i u druge svrhe u skladu s pozitivnim propisima.

Ako važeća identifikacijska isprava ne sadrži sve podatke potrebne za vođenje i ažuriranje podataka u Jedinstvenom registru računa, odnosno druge osobne podatke potrebne za obradu i/ili ako Banka posumnja u istinitost i vjerodostojnost prikupljenih podataka i/ili isprava, Banka može od Klijenta zatražiti i drugu dokumentaciju i podatke potrebne radi utvrđivanja njegova identiteta i ažuriranja registra sukladno propisima.

Banka zadržava pravo odbiti uspostavu poslovne suradnje i/ili ugovaranje nove bankovne ili financijske usluge ako klijent odbije dati podatke koji su potrebni za izvršenje ugovora i za aktivnosti prije sklapanja ugovora i/ili odbije dati podatke koji su potrebni za ispunjenje pravnih obveza voditelja obrade ili izvršavanja službenih ovlasti Banke kao voditelja obrade.

#### **4 Obveze i odgovornosti Banke**

Banka je u ispunjavanju obveza iz svoje djelatnosti dužna postupati s povećanom pažnjom, prema pravilima bankarstva i običajima. Kada Banka obavlja poslove izvan ugovorenog naloga Klijenta, a u cilju zaštite njegovih interesa, dužna je rukovoditi se njegovim stvarnim ili vjerojatnim namjerama i potrebama, te pritom također postupati pažnjom dobrog stručnjaka (prema pravilima bankarstva i običajima). Banka postupa u dobroj vjeri pouzdajući se u vjerodostojnost, točnost, potpunost i istinitost isprava / dokumentacije koja joj je dostavljena i nema obvezu provjeravati činjenice u njoj navedene te neće biti odgovorna za nikakvu štetu koja bi Klijentu mogla iz toga nastati.

Kod ispunjenja svojih obveza Banka odgovara za svaku krivnju svojih zaposlenika i drugih osoba koje zapošljava radi ispunjenja svojih obveza. Odgovornost Banke ograničena je isključivo na izravnu i stvarno nastalu štetu koju je pretrpio Klijent zbog grube nepažnje ili namjere na strani Banke. Doprinese li Klijent svojom krivnjom nastanku štete, primijenit će se načela podijeljene krivnje, te će se u skladu s ovime odrediti u kojem će opsegu Banka snositi štetu.

Banka ne odgovara za štetu koja nastupi utjecajem više sile, nemira, rata, prirodnih nepogoda ili drugih događaja (npr. štrajk, lock-down) na koje nema utjecaja. Isto tako vrijedi i kada Banka iz važnih razloga u određene dane ili na određeno vrijeme obustavi ili ograniči svoju poslovnu djelatnost.

Nakon smrti Klijenta, Banka radi utvrđivanja ovlasti za raspolaganje imovinom, ima pravo zahtijevati predočenje rješenja o nasljeđivanju ili drugih potrebnih isprava.

#### **5 Obveze i odgovornosti klijenta**

Klijent je dužan, radi redovitog i nesmetanog odvijanja poslovnog odnosa, redovito, bez odgađanja obavijestiti Banku o svim promjenama svoga imena, adrese i drugih važnih podataka. Klijent odgovara za sve propuste ili štetu koja bi nastala uslijed nepridržavanja dostave promjene svojih osobnih i drugih podataka i/ili u slučaju davanja svojih osobnih podataka i/ili podataka o poslovnom odnosu s Bankom trećim osobama.

Banka može Klijentu privremeno onemogućiti ugovaranje proizvoda i usluga Banke te raspolaganje sredstvima po računu ukoliko ne raspolaže podacima o Klijentu i/ili isti podaci nisu ažurni i/ili Klijent iste ne dostavi Banci na njen pisani ili usmeni zahtjev u roku određenom tim zahtjevom, a koje podatke je Banka dužna pribavljati sukladno važećim propisima ili su takvi podaci prema ocjeni Banke potrebni za procjenu rizika i poduzimanje mjera za njihovo smanjenje sukladno propisima o sprječavanju pranja novca.

Dostava pismena Klijentu smatra se valjanom ukoliko je izvršena na adresu o kojoj je klijent obavijestio Banku.

Klijent je obavezan dostaviti Banci sve podatke potrebne radi vjerodostojne identifikacije svih pravnih i fizičkih osoba koje su s njime povezane u smislu zakona, te bez odgađanja priopćiti Banci svaku promjenu u svojim odnosima povezanosti s drugim osobama.

Isprave i obavijesti koje klijent dostavlja Banci na stranom jeziku dostavljaju se, na zahtjev Banke, u ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik.

U slučaju da su Banci dostavljene isprave i obavijesti sastavljene dvojezično, na hrvatskom i stranom jeziku, mjerodavna je isključivo hrvatska verzija teksta. U slučaju da su isprave sastavljene dvojezično a niti jedan od jezika nije hrvatski, prevodi se engleska verzija teksta, ako takva postoji. Ako ne postoji, Banka je slobodna odabrati verziju teksta koja joj je prihvatljiva pri čemu će se u donošenju odluke voditi prema dostupnosti prevoditelja.

U slučaju da Klijent ne poznaje hrvatski jezik prije obavljanja bilo kakve transakcije ili bilo kojeg drugog posla s Bankom dužan je poduzeti sve radnje potrebne kako bi se upoznao sa sadržajem odnosno svim pravima i obvezama koje proizlaze iz predmetne transakcije ili bilo kojeg drugog posla s Bankom. Banka neće snositi nikakvu štetu koja bi Klijentu mogla nastati iz razloga što Klijent ne poznaje hrvatski jezik.

Klijent snosi svaku moguću štetu koja nastane nepridržavanjem njegove obveze priopćavanja i informiranja Banke, kako je utvrđeno ovom točkom.

Klijent se obvezuje da sredstva koja su mu odobrena plasmanom/proizvodom Banke neće koristiti za bilo kakve protuzakonite svrhe.

Sve odredbe kojima se određuju obveze, prava i ovlasti Klijenta na odgovarajući se način primjenjuju na opunomoćenika, zakonskog zastupnika, skrbnika kao i na sve druge osobe koje na temelju pozitivnih propisa imaju obveze, prava i ovlasti raspolaganja Klijentovim računom, odnosno bilo kojim proizvodom ili uslugom koju Klijent koristi u Banci.

## **5.1 Jasnoća naloga**

Sadržaj Klijentovih naloga mora biti nedvojbjen. Banka ne odgovara za štetu do koje dođe zakašnjenjem u poduzimanju poslova, ako je šteta uzrokovana potrebom za dopunskom provjerom nedovoljno određenih naloga.

Ako Klijent zahtijeva žurno izvršenje naloga, onda o tome mora istodobno s davanjem naloga zasebno obavijestiti Banku. Kod naloga koji se izdaju na propisanim formularima, ovo upozorenje mora uslijediti posebno i naplaćuje se posebna naknada sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima.

## **5.2 Obveze Klijenta pri sklapanju kreditnih poslova i ispunjenju obveza iz kreditnih poslova**

Kreditnim poslovima u smislu Općih uvjeta poslovanja smatraju se sve vrste ugovora o kreditu, kao i svi drugi pravni poslovi koji su po svojoj gospodarskoj namjeni jednaki kreditu.

Klijent je dužan:

- omogućiti Banci namjensku kontrolu korištenja namjenski odobrenih sredstava,
- dostavljati Banci dokumentaciju na zahtjev i po izboru Banke,
- osigurati Banci instrumente osiguranja njenih potraživanja, na zahtjev i po izboru Banke, te
- omogućiti Banci praćenje i procjenu kakvoće instrumenata osiguranja njenih potraživanja za cijelo vrijeme trajanja poslovnog odnosa.

Obveze Klijenta iz ove točke Općih uvjeta poslovanja postoje i onda kada su potraživanja Banke uvjetna, ili još nisu dospjela.

U slučaju nepridržavanja koje od ovom točkom Općih uvjeta poslovanja navedenih obveza Klijenta Banka je ovlaštena, po svom izboru, pojedinačno ili kombinirano, odjednom ili postupno:

- učiniti sve ili pojedine svoje tražbine prema Klijentu trenutno dospjelim, bez obzira na ugovoreni rok dospjeća,
- povisiti kamatnu stopu i/ili stopu naknade u svim ili pojedinim poslovima sklopljenim s Klijentom, sukladno odluci Banke i ovisno o vrsti kreditnog posla, a maksimalno do zakonom propisane visine naknada i kamata.

Obveze po kreditu i drugim proizvodima i uslugama smatraju se uredno podmirenima isključivo ukoliko su podmirene sukladno odgovarajućim pravilima, odnosno uputi za plaćanje (npr. plaćanje treba izvršiti na točno određenu partiju, račun i/ili s ispravnim pozivom na broj i sl). Radi izbjegavanja dvojbe, datum podmirenja obveze podrazumijeva datum zaprimljene i uredno proknjižene uplate. Banka ne snosi odgovornost za kašnjenje knjiženja transakcija, te dodatne troškove i naknade do

kojih je došlo zbog razloga za koje ne postoji izravna odgovornost na strani Banke (npr. ukoliko Klijent izvršava plaćanje preko pravne osobe koja obavlja usluge platnog prometa, a različita je od Banke i sl.). Banka pridržava pravo teretiti Klijenta za sve troškove koje je Banka imala radi izvršenja pravilnog knjiženja takvog ispunjenja obveze, kao i za eventualne kamate i naknadu bilo kakve štete koju bi Banka zbog toga mogla pretrpjeti.

### **5.3 Provjera i prigovor na bankovna priopćenja i obavijesti**

Klijent mora bez odgađanja provjeriti točnost i potpunost izvoda s računa, potvrde o stanjima i slične obračune kao i ostala bankovna priopćenja, te bez odgađanja, ako postoji osnova za prigovor, uložiti prigovor Banci pisanim putem i to najkasnije u roku, kako je to definirano posebnim ugovorom za određeni proizvod. Propust roka za prigovor tumači se kao odobravanje navoda iz bankovnog priopćenja.

Banka ne odgovara za eventualne štetne posljedice uzrokovane zakašnjenjem Klijenta s prigovorom. Klijent je dužan bez odgađanja izvijestiti Banku o izostanku njenog priopćenja, čiji primitak očekuje u skladu s ugovorenim, ili poslovno uobičajenim intervalima priopćenja. Banka ne odgovara za štetu koja može nastati zbog izostanka njenog priopćenja, ako o tom izostanku nije bez odgađanja izviještena.

### **5.4 Kamate, naknade i troškovi**

Način i osnovica, visina, uvjeti, rokovi i način naplate kamate i naknade koje Banka obračunava i naplaćuje definirani su Odlukom o aktivnim kamatnim stopama, Odlukom o pasivnim kamatnim stopama, Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima, Metodologijom utvrđivanja iznosa i promjene naknade u poslovanju s potrošačima, aktom Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje odnosno drugim aktom koji svojim donošenjem zamijeni pojedini od navedenih akata za vrijeme poslovnog odnosa.

Navedeni akti smatraju se sastavnim dijelom svakog pojedinog okvirnog ugovora koji se sklapa između Klijenta i Banke, te zajedno sa svojim izmjenama i dopunama, donesenim tijekom trajanja ugovornog odnosa, obvezuju ugovorne strane.

Izmjene navedenih akata temelje se na profesionalnoj procjeni tržišnih uvjeta, koju Banka obavlja kontinuirano, s ciljem zaštite pravne i gospodarske svrhe ugovora i ostvarenja namjera ugovornih strana, rukovodeći se pritom zahtjevima prilagodbe promjenama tržišnih uvjeta za vrijeme postojanja poslovnog odnosa.

Klijent je dužan snositi troškove koji Banci nastanu u pripremanju za sklapanje ugovora, u skladu s Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima. Plaćanjem te svote Klijent se ne oslobađa odgovornosti za štetu pričinjenu vođenjem pregovora bez namjere da sklopi ugovor, ili pričinjenu

odustankom od te namjere bez osnovanog razloga. Klijent snosi sve troškove koji nastanu djelovanjem po njegovim nalogima ili razumno pretpostavljenim interesima, kako one utvrđene u Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima, tako i sve one koji su stvarno nastali u postupanju Banke po nalogu Klijenta. Ista obveza Klijenta postoji i ako pojedina radnja bez krivnje Banke nije imala uspjeha, ili su troškovi stvarno nastali u interesu Klijenta, radi sprečavanja njemu predstojeće štete (osobito troškovi međugradskih telefonskih razgovora i poštarine, troškovi javnobilježničkih pristojbi, troškovi pohrane, čuvanja i osiguranja pojedinih dobara i sl.).

Klijent izrijekom ovlašćuje Banku da u slučaju Klijentova neispunjenja obveze iz prethodnog stavka, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim dodacima i zateznom kamatom sa svih Klijentovih depozita, transakcijskih računa i svih drugih računa u Banci.

Banka ima pravo mijenjati visinu kamatne stope uz prethodnu obavijest Klijentu, u rokovima kako je to propisano relevantnim zakonom.

Za trajanja ugovornog odnosa Banka neće naplatiti klijentu naknadu koja nije bila sadržana u Odluci o naknadama u poslovanju sa potrošačima u vrijeme zaključenja ugovora.

## **6 Valuta plaćanja**

Povrat kredita (otplata) vrši se u nacionalnoj valuti ili u stranoj valuti uz valutnu klauzulu EUR uz primjenu srednjeg tečaja HNB-a u odnosu na ugovorenu valutu na dan dospijeća obveze, ako nije drugačije ugovoreno.

Klijent se odriče prigovora zbog izmjene načina obračuna i tečaja prema kojemu se obavlja obračun dužnog iznosa u domaćoj valuti, ako je ta izmjena utemeljena na promjeni zakonskih ili podzakonskih propisa.

## **7 Punomoći**

Klijent može prilikom otvaranja računa ili naknadno opunomoćiti jednu ili više osoba za raspolaganje sredstvima na tom računu putem punomoći izdane i potpisane u Banci. Punomoć mora jasno sadržavati sve ovlasti i radnje koje može poduzeti opunomoćenik. Punomoć može biti jednokratna ili trajna. Ukoliko je punomoć izdana izvan Banke, potpis vlasnika računa mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela sukladno posebnim propisima. Iznimno, Banka neće prihvatiti dokumentaciju i ovjeru iz zemlje koja se nalazi na popisu zemalja navedenih kao off shore ili nekooperativne jurisdikcije koji popis izrađuje Ured za sprječavanje pranja novca u Republici Hrvatskoj. Banka zadržava pravo ne postupiti po jednokratnoj punomoći starijoj od godinu dana od dana izdavanja punomoći te po bilo kojoj punomoći starijoj od 5 godina od dana izdavanja punomoći.

Opunomoćenik može obavljati transakcije u ime i za račun vlasnika računa u skladu s propisima, ali ne može imati veća prava od vlasnika računa. Opunomoćenik ne može opunomoćiti treću osobu za raspolaganje sredstvima, ili na drugi način raspolagati sredstvima (založno pravo i sl.), tražiti zatvaranje transakcijskih računa osim ako to u punomoći nije izrijekom navedeno. Banka neće snositi posljedice do kojih može doći ako Opunomoćenik ne postupi sukladno odredbama ove točke Općih uvjeta. Banka nije u obvezi obavještavati Klijenta o radnjama i propustima Opunomoćenika.

Banka može opunomoćeniku privremeno onemogućiti ugovaranje proizvoda i usluga Banke u ime Klijenta te raspolaganje sredstvima po računu Klijenta za vrijeme trajanja sljedećih okolnosti: ukoliko Banka ne raspolaže podacima o Klijentu i/ili isti podaci nisu ažurni, a koje podatke je Banka dužna pribavljati sukladno važećim propisima ili su takvi podaci prema ocjeni Banke potrebni za procjenu rizika i poduzimanje mjera za njihovo smanjenje sukladno propisima o sprječavanju pranja novca.

Banka zadržava pravo u iznimnim slučajevima bez navođenja posebnog obrazloženja ne postupiti po punomoćima i ne prihvatiti punomoći u kojima je kao Opunomoćenik navedena osoba s kojom je Banka prekinula poslovni odnos ili poslovnu suradnju temeljem opravdane odluke Banke, ako Banka smatra da time postupa u zaštiti Klijenta odnosno davatelja punomoći. Banka će u primjerenom roku o navedenom prestanku postupanja i ne prihvaćanja punomoći obavijestiti Klijenta odnosno davatelja punomoći usmeno u poslovnici ili dopisom na adresu prebivališta odnosno boravišta navedenu na punomoći te o mogućnosti imenovanja novog opunomoćenika.

Punomoć prestaje važiti pisanim opozivom od strane Klijenta ili pisanim otkazom opunomoćenika, zatvaranjem računa, smrću vlasnika ili opunomoćenika, gubitkom poslovne sposobnosti Klijenta/opunomoćenika, otkazom ugovora ili zatvaranjem računa. Ukoliko je izjava o opozivu odnosno otkazu sačinjena izvan Banke, potpis na ispravi mora biti ovjeren od domaćeg ili stranog nadležnog tijela. Izjava o opozivu odnosno otkazu proizvodi pravni učinak od dana njezinog primitka u Banci.

## **8 Maloljetne osobe**

Zahtjev za otvaranje depozitnog računa i/ili transakcijskog računa može podnijeti i ugovor sklopiti u ime i za račun maloljetnog djeteta roditelj kao zakonski zastupnik ili skrbnik/posebni skrbnik sukladno propisima koji uređuju način upravljanja imovinom maloljetnih osoba.

Poslovno sposobna maloljetna osobe je ona osoba koja je navršila 16 godina života i stupila je u bračni odnos. Poslovno sposoban maloljetnik može otvoriti račun samostalno, bez zakonskog zastupnika, ukoliko dokaže da je poslovno sposoban, odnosno dostavi vjenčani list. Banka će otvoriti račun samostalno, bez zakonskog zastupnika i maloljetniku koji je navršio 15 godina uz predočenje sklopljenog ugovora o radu, pod uvjetom da isti ne pohađa obvezno osnovno školovanje, ali takav maloljetnik može raspolagati predmetnim računom uz ograničenja navedena u ovim Općim

uvjetima. Roditelji kao zakonski zastupnici ravnopravno, zajednički i sporazumno upravljaju sredstvima na depozitnom i/ili transakcijskom računu maloljetnog djeteta bez obzira žive li roditelji zajedno ili odvojeno, sukladno posebnim propisima koji uređuju upravljanje imovinom maloljetnih osoba.

U slučaju da, bilo koji od roditelja na bilo koji način, dovede u zabludu djelatnika Banke vezano za njegova prava i obveze u pogledu raspolaganja imovinom njegova djeteta (npr. predocjenjem nevažeće dokumentacije ili prešućivanjem relevantnih informacija), Banka neće snositi nikakvu štetu koja bi zbog takvog postupanja roditelja mogla nastati. Banka nije ovlaštena niti dužna istraživati i utvrđivati međusobne odnose roditelja i djece kao i prava i obveze roditelja u odnosu na ostvarivanje roditeljske skrbi, te Banka postupa sukladno onim informacijama s kojima je upoznata od strane roditelja ili nadležnog tijela na način propisan ovim Uvjetima.

### **8.1 Raspolaganje sredstvima maloljetnika**

Roditelj koji zastupa dijete može u razdoblju od jednog mjeseca koristiti, odnosno raspolagati novčanim sredstvima bez odobrenja centra za socijalnu skrb u iznosu koji ne prelazi 1.327,23 eura bez pisane suglasnosti drugog roditelja koji ostvaruje roditeljsku skrb i odobrenja suda u izvanparničnom postupku jer navedeni iznos ne spada pod djetetovu vrjedniju imovinu odnosno djetetova vrjednija imovinska prava, a sve sukladno mišljenju Ministarstva socijalne politike i mladih<sup>1</sup>.

Djetetovom imovinom upravljaju njegovi roditelji, osim onom imovinom koju je maloljetnik stekao radom nakon navršene petnaeste godine života te onom imovinom koju je dijete naslijedilo ili mu je darovana ako je ostavitelj ili darovatelj svojom voljom tako odredio.

Maloljetna osoba s navršениh 15.g. života, koja ne pohađa obvezno osnovno obrazovanje, slobodno raspolaže sredstvima koja potječu iz radnog odnosa u visini iznosa koji zarađuje, a ostalim sredstvima raspolaže zakonski zastupnik kao kod maloljetne osobe. U slučaju bilo kakvog saznanja da takav maloljetnik raspolaganjem predmetnim sredstvima ugrožava svoje uzdržavanje potrebna je suglasnost roditelja ili skrbnika za raspolaganje.

Kod zatvaranja depozitnog i/ili transakcijskog računa maloljetnog djeteta, roditelj(i) može bez odobrenja nadležnog suda zatvoriti račun ako je u trenutku zatvaranja na depozitnom i/ili transakcijskom računu položen novčani iznos do 1.327,23 eura. Za iznose iznad 1.327,23 eura roditelju je potrebno odobrenje nadležnog suda doneseno u izvanparničnom postupku i izričita pisana suglasnost drugog roditelja koji ostvaruje roditeljsku skrb. Ako je maloljetna osoba sukladno posebnim propisima, a na temelju odluke nadležnog centra za socijalnu skrb stavljena pod

---

<sup>1</sup> Mišljenje Ministarstva socijalne politike i mladih (KLASA: 552-04/12-05/8, Ur.broj: 519-03-1-1/8-12-1 od 17. 10. 2012.



skrbništvo, depozitni i/ili transakcijski račun može se zatvoriti na temelju odobrenja nadležnog centra za socijalnu skrb.

U svrhu zaštite prava i interesa djeteta dužnost je roditelja pravovremeno upoznati dijete da stjecanjem punoljetnosti prestaju prava i obveze roditelja kao zakonskog zastupnika te da dijete kao vlasnik računa u Banci preuzima sva prava i obveze kao poslovno sposobna osoba.

## **9 Obavijesti klijentima**

Najmanje jednom godišnje, Banka će na ugovoreni način, obavijestiti Klijenta (dužnika) o stanju njegova kredita do trenutka pokretanja sudskog postupka za naplatu kredita i o stanju depozita. Kod kredita, posebno će biti iskazana dospjela nepodmirena potraživanja, kao i informacija o tome kada Banka šalje prvu i drugu opomenu te upozorenje o otkazu kredita. Banka će obavijest o stanju kredita dostaviti jamcima i sudužnicima.

Dodatno, Banka će prije izmjene postojećih uvjeta ugovora, a prije sklapanja aneksa ugovora ili provođenja promjene koja ne zahtjeva sklapanje aneksa ugovora pravovremeno informirati potrošača u pisanom obliku ili nekom drugom trajnom mediju o:

- detaljima (uvjetima) traženih izmjena od strane klijenta ili o izmjenama koje su uvedene po sili zakona
- rokovima u kojima će se provesti izmjene na zahtjev klijenta ili po sili zakona
- način podnošenja pritužbe odnosno prigovora, a vezano za tražene izmjene temeljem zahtjeva klijenta ili izmjene po sili zakona
- rokovima za podnošenje pritužbe odnosno prigovora
- o mogućnosti i načinu na koji može podnijeti pritužbu odnosno prigovor Hrvatskoj narodnoj banci uz navođenje adrese za dostavu pritužbe odnosno prigovora

Banka unaprijed obavještava klijente o svakoj promjeni koja je uvedena po sili zakona kao što je promjena kamatne stope zbog usklađenja sa maksimalnom nominalnom kamatnom stopom ili maksimalnom efektivnom kamatnom stopom, te o promjenama uvedenim temeljem odluke banke kao što je promjena visine naknada, općih uvjeta i sl. . Ovisno o vrsti ugovora (računa), različiti su rokovi u kojima Banka prethodno obavještava klijenta. Rokovi obavješćivanja definirani su posebnim općim uvjetima za svaki pojedini proizvod.

Banka obavijest dostavlja sukladno odabranom odnosno ugovorenom načinu obavještavanja i to:

- elektroničkom poštom ili
- putem On-line bankarstva ili
- pisanim putem na adresu iz ugovora ili
- na adresu koju je Klijent dostavio Banci kao adresu za dostavu obavijesti ili

- u poslovnicu Banke, po izričitom zahtjevu Klijenta, te
- drugog distribucijskog kanala koji se naknadno uvede, a o čemu će Banka obavijestiti Klijenta putem internet stranice [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr), odnosno u poslovnicama.

Obavijesti vezane uz određeni ugovorni odnos Banka dostavlja u obliku, razdobljima i na način koji je najpogodniji svrsi obavijesti, a sukladno ugovoru zaključenim s Klijentom.

Redovite i druge obavijesti za koje je ugovoreno dostavljanje pisanim putem, smatraju se uredno otpremljenim ako su upućene na posljednju evidentiranu adresu Klijenta.

Ako je Klijent promijenio adresu, a o promjeni nije obavijestio Banku ili ako izbjegava zaprimiti obavijest ili mu nije moguće uručiti/dostaviti dvije uzastopne obavijesti iz ovog članka smatra se da je Klijent odustao od takvog načina dostave, te se obavijest deponira u Banci s danom izdavanja, dostupna je Klijentu i smatra se uredno otpremljenom. Svaka šteta nastala pri slanju obavijesti putem pošte, telefaksa, elektroničke pošte ili nekog drugog sredstva za komuniciranje na daljinu, a radi gubitka, kašnjenja, nesporazuma, pogrešaka i izmjena u prijenosu teretit će Klijenta, ukoliko Banka može dokazati da je postupala s pažnjom dobrog gospodarstvenika i stručnjaka.

U smislu ovih Općih uvjeta, pod ugovorenim načinom obavještavanja, podrazumijeva se dostavljanje svih vrsta obavijesti na način koji je Klijent odabrao odnosno ugovorio po pojedinoj bankovnoj/financijskoj usluzi ili temeljem izvršene izmjene načina i/ili perioda dostave obavijesti putem drugog distribucijskog kanala, a što podrazumijeva obavještavanje ili pisanim putem na adresu iz ugovora ili na drugu prijavljenu kontakt adresu Klijenta ili dostavljanje obavijesti elektroničkom poštom ili putem On-line bankarstva ili dostavljanjem obavijesti u poslovnicu Banke.

U slučaju da prilikom ugovaranja pojedine bankovne/financijske usluge Klijent odabere, odnosno ugovori poslovnicu Banke kao distribucijski kanal putem kojeg će primati obavijesti o promjenama kamatnih stopa, godišnjih izvoda o stanju depozita, periodičnosti obavještavanja kao i drugih obavijesti, obvezuje da će se o poslovanju po svom depozitnom/transakcijskom računu kao i o drugim obavijestima iz ove točke, informirati kod Banke neposrednim putem ili putem drugog distribucijskog kanala te nema pravo na prigovore koji bi proizašli iz odabranog načina i periodičnosti obavještavanja. Klijent tijekom trajanja pojedinog ugovornog odnosa može podnositi Banci zahtjeve za promjenom ugovorenog načina obavještavanja iz ove točke, uzimajući u obzir specifičnosti pojedinog ugovornog odnosa.

## **10 Sefovi**

Sef numerirani pretinac određenog obujma koji se može zaključati i koji je dio ormara ugrađenog u posebno čuvanom i zaštićenom prostoru Banke, a koji Banka iznajmljuje korisniku sefa uz naknadu;

Potpisom ugovora o korištenju sefa, Banka se obvezuje dati na uporabu Klijentu sef za ugovoreno razdoblje, a Klijent se obvezuje za to platiti Banci naknadu sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima. Potpisom ugovora o korištenju sefa i potvrde o preuzimanju ključeva, Klijent preuzima dva ključa za sef.

Banka poduzima sve potrebne mjere da osigura dobro stanje sefa i nadzor nad njim.

Pristup sefu može se dopustiti samo Klijentu koji je ugovorio najam sefa i kojeg je Banka, sukladno relevantnim zakonskim propisima, identificirala, i to u okviru radnog vremena poslovnice Banke u kojoj se sef nalazi.

Prilikom ulaska u prostorije gdje se nalaze sefovi, ovlaštenom zaposleniku Banke Klijent je dužan pokazati osobnu identifikacijsku ispravu te pristup sefu potvrditi svojim potpisom u Evidenciju korištenja sefa.

O eventualnom gubitku/krađi ključa (-eva) i/ili kartice sefa Klijent je dužan odmah obavijestiti Banku - poslovnicu Banke u kojoj je ugovoreno korištenje sefa, u protivnom Banka nije odgovorna za moguće posljedice nastale zlouporabom istih. U slučaju gubitka ili krađe ključa (-eva) sefa obavezna je servisna zamjena brave i ključeva sefa. Zamjenu brave i ključeva obavlja ovlašteni servis u nazočnosti Klijenta i djelatnika Banke. Klijent snosi sve troškove i štetu nastalu prisilnim otvaranjem sefa i zamjenom brave i ključeva.

Najam se može produžiti zaključenjem novog ugovora u kojem će se odrediti novi rok na koji Klijent unajmljuje sef. Ukoliko Klijent nije u mogućnosti neposredno zaključiti ugovor o produženju najma, najam se može produžiti pisanim zahtjevom (e-mailom ili poštom), koji zahtjev Banka može prihvatiti istim komunikacijskim sredstvom. Nakon podnošenja zahtjeva, Klijent je dužan u roku od 8 dana izvršiti uplatu naknade.

U slučaju da Klijent ne produži najam nakon isteka ugovorenog razdoblja sukladno prethodnome stavku, ugovorne strane su suglasne da se važenje ugovora produžava na prvobitno ugovoreno razdoblje, uz obvezu Klijenta na plaćanje najma za ugovoreni period, a sve do dana preuzimanja vrijednosti iz sefa.

Klijent ne smije staviti u sef predmete koji mogu ugroziti sigurnost Banke ili drugih sefova. Izričito je zabranjeno u sefu držati efektivni domaći i strani novac, oružje, predmete koji su podložni kvarovima ili su zapaljivi ili drugi predmet koji po procjeni Banke nije prikladan za držanje u sefu Banke. U slučaju da se Klijent, odnosno ovlaštene osobe, ne drže te obveze, Banka može izjaviti da raskida ugovor o sefu. Za slučaj da protivno ovim odredbama Klijent/korisnik sefa u sef pohrani gotov novac, on ne podliježe uobičajenim jamstvima Banke i Hrvatske agencije za osiguranje depozita i na njega se ne obračunavaju kamate.

Banka ne utvrđuje vrijednost i ne vodi evidenciju pohranjenih predmeta u sefovima, međutim ovlašteni djelatnik Banke ima pravo, u slučaju sumnje da se radi o predmetima koje je zabranjeno odlagati u sef, provjeriti sadržaj kojega Klijent stavlja u sef. Pravo pregleda se ograničava na utvrđivanje radi li se o predmetima koji se ne smiju stavljati u sef.

Klijent odgovara Banci za svaku štetu koja nastane zbog držanja nedozvoljenih predmeta, bez obzira da li je znao za njihovu pokvarljivu ili opasnu prirodu. Banka ne preuzima rizik, niti ne odgovara za štetu koja bi mogla nastati zbog umanjenja vrijednosti ili uništenja primljenih predmeta zbog stajanja u sefu, kao i za štete nastale zbog više sile ili drugih okolnosti koje Banka nije mogla predvidjeti ili izbjeći, odnosno na koje nije mogla utjecati.

Klijent je ovlašten otkazati ugovor o korištenju sefa bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 8 dana. Banka je ovlaštena otkazati ugovor o korištenju sefa bez navođenja razloga, uz otkazni rok od 30 dana. Smatrat će se da otkazni rok započinje teći danom otpremanja pisane pošiljke na poštu, neovisno o činjenici je li ista i uručena Klijentu.

Ako Klijent korisnik sefa, ne plati Banci minimalno jedan ili više obroka naknade po dospijeću, Banka ima pravo uskratiti pristup sefu sve do podmirenja dospjele neplaćene naknade i pripadajućih kamata, a može i raskinuti ugovor uz otkazni rok od 30 dana. Smatrat će se da otkazni rok započinje teći danom otpremanja pisane pošiljke na poštu, neovisno o činjenici je li ista i uručena Klijentu. Banka može raskinuti ugovor bez ostavljanja otkaznog roka u sljedećim slučajevima:

- ako se Klijent prilikom uporabe sefa ne pridržava odredaba Ugovora i Općih uvjeta,
- ako se Klijent ne pridržava zakonskih propisa koji se primjenjuju na ovaj ili bilo koji drugi poslovni odnos između Klijenta i Banke,
- ako Klijent poslovanjem sa sefom narušava ugled Banke,
- ako Klijent postupa suprotno prisilnim propisima RH i/ili zakonodavstvu Europske unije i moralu društva,
- ako Klijent na zahtjev Banke ne dostavi tražene podatke i dokumentaciju potrebnu za raspolaganje sefom sukladno propisima i općim aktima Banke, uključujući i dokumentaciju potrebnu za utvrđivanje njegovog FATCA statusa, te izjave, suglasnosti i ostale obrasce sukladno FATCA i CRS regulativi,
- ako Klijent ne izvrši plaćanje ili zakasni s plaćanjem bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom te ako nastupe ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da povećavaju rizik da Korisnik neće uredno ispunjavati svoje obveze po Ugovoru.

U naprijed opisanim slučajevima Ugovor prestaje danom otpreme pisane pošiljke na poštu, neovisno o činjenici je li ista i uručena Klijentu.

U slučaju otkaza ugovora, Klijent je za vrijeme otkaznog roka obavezan vratiti ključeve Banci i isprazniti sef. U slučaju izvanrednog otkaza bez ostavljanja roka Klijent mora isprazniti sef i vratiti ključeve u roku od 15 dana od dana otkaza. Ako Klijent to ne učini, Banka može zahtijevati da se sef otvori putem suda ili javnog bilježnika, utvrdi njegov sadržaj i nađene predmete stavi u sudski ili javnobilježnički depozit. Pravo na otvaranje sefa bez prisustva Klijenta pod istim uvjetima, Banka ima i u slučaju zaprimanja odgovarajuće odluke nadležnog suda. Trošak takvog prisilnog otvaranja sefa, zamjenu brave i ključa, eventualno nastalu štetu te troškove sudski provedenog otvaranja sefa odnosno javnobilježničke troškove snosi Klijent.

Banka ima pravo prvenstva naplate dospjele naknade i drugih troškova nastalih iz ugovora o najmu sefa iz sredstava dobivenih prodajom drugih vrijednosti nađenih u sefu. U tu svrhu, Banka ima založno pravo na svemu što Klijent ostavi u sefu.

U slučaju smrti Klijenta, Banka će dozvoliti pristup sefu nasljednicima samo temeljem pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju i drugih akata kojima se dokazuje da je sadržaj sefa predmet nasljedstva. Ako postoje dugovanja prema Banci nakon smrti Klijenta, ista su dužni podmiriti nasljednici iz pravomoćnog rješenja o nasljeđivanju. Ako pravni slijednik ili nasljednik nema ključeve sefa, dužan je Banci nadoknaditi troškove i štetu nastalu prisilnim otvaranjem sefa, te trošak zamjene brave i ključeva.

Banka ima diskrecijsko pravo odbiti zaključiti ugovor o najmu sefa s određenim Klijentom.

## **11 Jednostrani otkaz Ugovora od strane Banke**

Banka je ovlaštena Klijentu otkazati i/ili raskinuti Ugovor sklopljen s Bankom i onemogućiti pristup pojedinim ili svim uslugama bez poštivanja otkaznog roka u slučaju da Klijent krši zakonske propise uključujući, ali ne ograničavajući se na Zakon o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, Kazneni zakon i dr., a napose:

- u slučaju sumnje na neovlaštenu upotrebu ili zloupotrebu,
- u slučaju sumnje da se proizvod/ usluga upotrebljava za prijevaru ili zloupotrebu,
- ako je Klijent prilikom ugovaranja dao Banci pogrešne ili neistinite podatke,
- ako se Klijent ne pridržava ugovornih odredbi, ovih Općih uvjeta te ostalih akata na koje se poziva sklopljeni Ugovor i ovi Opći uvjeti ili su njihov sastavni dio,
- ako Klijent postupa protivno prisilnim propisima

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

## 12 Rješavanje prigovora i sporova

Ako Klijent smatra da se Banka ne pridržava uvjeta iz ugovora o pružanju bankovnih, odnosno financijskih usluga, te ovih Općih uvjeta, može svoj prigovor dostaviti Banci na jedan od sljedećih načina:

- putem e-mail adrese: [prigovori@kentbank.hr](mailto:prigovori@kentbank.hr)
- neposredno u svim poslovnicama KentBank d.d. za potrošače ili Voditelju poslovnog odnosa
- putem pošte na adresu: KentBank d.d., Gundulićeva 1, 10000 Zagreb.

Banka u svojim poslovnim prostorima i na web-stranici osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja pisanih prigovora.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke klijenta (ime i prezime fizičke osobe odnosno naziv tvrtke ako je klijent pravna osoba)
- detaljan opis događaja/situacije ili okolnosti koje su izazvale nezadovoljstvo, a koje su predmet prigovora te dokaz osnovanosti prigovora
- adresu za dostavu odgovora.

Način i rokovi podnošenja prigovora detaljno su definirani dokumentom Politika upravljanja prigovorima koja se nalazi na Internet stranici banke, [KentBank - PRIGOVORI](#).

Banka će se u skladu s važećim propisima očitovati na prigovor u roku od petnaest (15) dana od dana zaprimanja prigovora odnosno u roku koji je propisan u vezi s pojedinom uslugom. Na prigovor koji se odnosi na pružanje platne usluge Banka će se očitovati u roku od deset (10) dana, odnosno, iznimno, u roku od trideset i pet (35) dana od dana zaprimanja prigovora ako Banka ne može dati odgovor u roku od deset (10) dana zbog razloga koji su izvan njene kontrole, te će u tom slučaju, u skladu s važećim propisima, podnositelju prigovora dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Klijent primiti konačan odgovor. Ako je Klijent nezadovoljan odgovorom ili rješenjem Banke, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, odnosno podnijeti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci te podnositelj prigovora koji je potrošač može podnijeti prijedlog za mirenje, odnosno pokrenuti alternativno rješavanje domaćih i prekograničnih potrošačkih sporova u skladu s posebnim propisima kojima se uređuje mirenje, odnosno alternativno rješavanje potrošačkih sporova..

Za sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta biti će mjerodavno hrvatsko pravo. U slučaju eventualnog spora proizašlog iz Općih uvjeta, Klijent i Banka rješavat će ga sporazumno. U protivnom, ugovara se nadležnost suda u Zagrebu.

Osim prethodno navedenog načina rješavanja spora, u svim sporovima između Klijenta i Banke koji nastanu u primjeni ovih Općih uvjeta, može se podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore, Zagreb, Rooseveltov trg 2, e-mail: [mirenje@hgk.hr](mailto:mirenje@hgk.hr) (<http://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>), ili nekom od drugih tijela koje je nadležno za alternativno rješavanje potrošačkih sporova nastalih u vezi s financijskim uslugama.

Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Klijenta/Ispitanika na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava klijenata vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i članak „Zaštita osobnih podataka“ iz ovih Općih uvjeta.

### **13 Završne odredbe**

Ovi ali i povezni Opći uvjeti i akti dostupni su Klijentu u svim poslovnicama Banke, kao i na internet stranici [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr).

Za sve što izričito nije utvrđeno ovim Općim uvjetima primjenjivat će se zakonski i podzakonski propisi i ostali akti Banke koji reguliraju poslovanje sa stanovništvom, sa svim izmjenama i dopunama.

Ako nakon donošenja ovih Općih uvjeta zakonskim ili podzakonskim propisima neko pitanje koje je regulirano ovim Općim uvjetima bude riješeno na drugačiji način, primjenjivat će se odredbe relevantnog propisa, sve do odgovarajućih izmjena i dopuna ovih Općih uvjeta.

Ako bi za neku od odredbi ovih Općih naknadno bilo ustanovljeno da je ništavna, to neće imati učinka na ostale odredbe, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će ugovorne strane ništavnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je ustanovljeno da je ništavna.

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta. Izmjene i dopune Općih uvjeta Banka će učiniti dostupnim Klijentima u poslovnicama Banke, te na internet stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr) i to 15 dana prije nego što se one stupe na snagu.

Ukoliko Klijent ne prihvaća izmjene i dopune ovih Općih uvjeta, ovlašten je jednostrano otkazati korištenje proizvoda ili usluge Banke u roku od 15 (petnaest) dana od datuma objave izmjene i dopune istih na način da Klijent u poslovnicu Banke dostavi izjavu kojom otkazuje proizvod ili uslugu te je pri tome u obvezi podmiriti sve obveze prema Banci nastale do dana otkaza. Propust dostave u navedenom roku Banka tumači kao Klijentovo prihvaćanje izmjena. Ukoliko Klijent u navedenom roku od 15 (petnaest) dana od datuma objave izmjene i dopune Općih uvjeta dostavi pisani prigovor, Banka je ovlaštena isključivo prema vlastitom izboru:

a) otkazati ugovorni odnos s Klijentom,

b) otkazati ugovorni odnos s Klijentom i ponuditi sklapanje ugovora pod izmijenjenim uvjetima.

Potpisivanjem ugovora o korištenju pojedine bankovne i/ili financijske usluge ili potpisivanjem pristupnice/zahtjeva za izdavanjem kartice kao platnog instrumenta Klijent potvrđuje da je upoznat sa ovim Općim uvjetima, kao i Općim uvjetima vezanim u proizvod ili uslugu koja se ugovara, te da je prethodno upoznat s uvjetima pojedine bankovne/financijske usluge, da mu je Banka pružila sve prethodne informacije, te da je s njima u cijelosti suglasan.

Za ugovorne odnose i komunikaciju između Banke i Klijenta koristi se hrvatski jezik.

Ovi Opći uvjeti sastavljeni su u skladu s pozitivnim propisima Republike Hrvatske, koji se primjenjuje i za njihovo tumačenje.

Tijelo nadležno za nadzor je Hrvatska narodna banka.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu 22.03.2024.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju se primjenjivati Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s potrošačima od 13.06.2023. godine.

U Zagrebu, 06.03.2024. godine.