

Kent Bank

Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s potrošačima

Listopad, 2024.

SADRŽAJ:

1.	UVODNE ODREDBE	3
2.	DEFINICIJE POJMOVA	3
3.	ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA KLIJENATA I BANKOVNA TAJNA	7
4.	OBVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE	10
5.	OBVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA	11
6.	KAMATE, NAKNADE I TROŠKOVI	12
7.	PUNOMOĆI.....	13
8.	SKLAPANJE UGOVORNOG ODNOSA I RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU ZA POSEBNE KATEGORIJE KLIJENATA	14
9.	OBAVJEŠTAVANJE KLIJENTA.....	15
10.	PRIGOVORI, SPOROVI I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA	16
11.	IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA TE ZAVRŠNE ODREDBE	17

1. UVODNE ODREDBE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s potrošačima (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**) je KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 73656725926 (u daljnjem tekstu: **Banka**).

Ovim Općim uvjetima reguliraju se osnove ugovornih i izvanugovornih odnosa između Banke i fizičkih osoba - potrošača kojima Banka trajno ili povremeno pruža bankarske i nebankarske usluge, pri tome poštujući kodeks poslovnog ponašanja i etike, uz primjenu i poštivanje odredbi zakonskih i podzakonskih propisa, načela obrade osobnih podataka i čuvanja tajnosti bankovnih podataka.

Ovi Opći uvjeti, kao i opće informacije o bankarskim i nebankarskim uslugama koje Banka pruža Klijentima, dostupni su na internet stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

Ugovaranje i pružanje bankovnih i nebankovnih usluga na koje se primjenjuju ovi Opći uvjeti obavljaju se u pravilu u poslovnim prostorijama Banke, osim ako posebni propis ili izdana ovlast omogućuje i druge načine poslovanja. Prethodno navedeno ne odnosi se na Digitalno bankarstvo, kao i sredstva daljinske komunikacije putem kojih Klijent koristi i ugovara usluge Banke.

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

E-mail: kentbank@kentbank.hr

Internet stranica: www.kentbank.hr

SWIFT BIC code: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

Popis poslovnica Banke zajedno s kontakt brojevima telefona i adresama za komuniciranje nalaze se na Internet stranici Banke <https://www.kentbank.hr/2275/poslovnice>.

Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

DIGITALNE USLUGE BANKE - usluge Banke koje su dostupne Klijentima putem Digitalnih kanala.

DIGITALNI KANALI - čine usluga internetskog bankarstva (e-kent) i usluga mobilnog bankarstva (m-kent).

FATCA - sporazum između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e. Stupio je na snagu dana 27. prosinca 2016. godine. Na temelju tog sporazuma ugovorena je automatska razmjena informacija o financijskim računima između Republike Hrvatske i Sjedinjenih Američkih Država.

HNB - Hrvatska narodna banka (regulatorno i nadzorno tijelo za Banku).

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 ovih Općih uvjeta Ispitanik predstavlja Klijenta Banke.

KARTICA - sredstvo koje omogućuje svojem imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga bilo preko prihvatnog uređaja bilo na daljinu i/ili koje omogućuje podizanje gotova novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju, te prijenos novčanih sredstava, a koje omogućuje iniciranje platne transakcije i njezino izvršavanje u okviru kartične platne sheme. Može biti u obliku plastične kartice ili u nekom drugom obliku.

KLIJENT - fizička osoba - potrošač (rezident ili nerezident) koji se u Okvirnom ugovoru ili bilo kojim drugom ugovornom odnosu s Bankom nalazi u ulozi korisnika proizvoda i/ili usluga Banke, kao i njegov Zakonski zastupnik, Skrbnik ili Opunomoćenik.

KORISNIK TRANSAKCIJSKOG RAČUNA - Klijent Banke, fizička osoba - potrošač koji s Bankom ima sklopljen Ugovor o otvaranju i vođenju transakcijskog računa i koji se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i primatelja plaćanja u skladu s odredbama Okvirnog ugovora u smislu ovih Općih uvjeta.

MALOLJETNIK - Klijent Banke koji nije navršio osamnaest godina života / nije sklopio brak / nema petnaest godina i ne zarađuje, stoga nije ovlašten samostalno poduzimati pravne radnje ni sklapati pravne poslove, već iste za njega poduzima i sklapa Zakonski zastupnik odnosno imenovani Skrbnik rješenjem Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

MALOLJETNIK OGRANIČENA POSLOVNA SPOSOBNOST - Klijent Banke koji je navršio petnaest godina života i koji zarađuje pa može samostalno poduzimati pravne radnje i sklapati pravne poslove u visini iznosa koji zarađuje te raspolagati svojom zaradom pod uvjetom da ne ugrožava svoje uzdržavanje. Ako te radnje i poslovi znatno utječu na imovinska prava maloljetnika, za njihovo poduzimanje potrebna je suglasnost Zakonskog zastupnika odnosno imenovanog Skrbnika.

MALOLJETNIK POTPUNA POSLOVNA SPOSOBNOST - Klijent Banke koji nije navršio osamnaest godina života, ali je sklopio brak (što može dokazati izvatom iz Matice vjenčanih), stoga u potpunosti samostalno upravlja svojom imovinom - ovlašten je samostalno poduzimati pravne radnje i sklapati pravne poslove.

OKVIRNI UGOVOR - ugovor kojeg Banka sklapa s Klijentom i kojim se reguliraju međusobna prava i obveze o otvaranju, vođenju i zatvaranju transakcijskog računa u Banci te obavljanju platnih usluga, a sastoji se od:

- Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama - potrošačima,
- Ugovora o poslovanju po žiro računu / Ugovora o poslovanju po tekućem računu,
- Posebnog zahtjeva i/ili ugovora o drugim platnim i/ili ostalim uslugama, ako je takav podnesen i/ili zaključen zajedno s pripadajućim posebnim općim uvjetima (npr. zahtjev za ugovaranjem kartice, ugovor koji regulira poslovanje s internetskim uslugama, ugovor o poslovanju s karticama i dr.)
- Zahtjeva za otvaranje i vođenje transakcijskog računa,
- Akta Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje,
- Odluke o naknadama u poslovanju s potrošačima.

OPUNOMOĆENIK - fizička osoba koja je na temelju i u okviru dane joj ovlasti iz punomoći ovlaštena poduzimati radnje u ime i za račun korisnika proizvoda i/ili usluga u Banci.

OROČENI DEPOZIT - iznos novčanih sredstava koje Klijent kao deponent polaže u Banku na ugovoreni rok oročavanja, a Banka se zauzvrat obvezuje po isteku ugovorenog roka oročavanja isplatiti položeni iznos novčanih sredstava uvećan za ugovorenu kamatu umanjen za porez na dohodak od kapitala.

OSOBA BEZ POSLOVNE SPOSOBNOSTI – Klijent Banke koji je punoljetan, ali je rješenjem suda u potpunosti lišena poslovne sposobnosti stoga ne može samostalno poduzimati pravne radnje i sklapati pravne poslove u odnosu na svoje osobno stanje i imovinu, već iste za nju poduzima Skrbnik u okviru danih mu ovlaštenja iz rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

OSOBA S OGRANIČENOM POSLOVNOM SPOSOBNOSTI - Klijent Banke koji je punoljetan, ali je rješenjem nadležnog suda djelomično lišena poslovne sposobnosti stoga u određenoj mjeri može poduzimati pravne radnje i sklapati pravne poslove samostalno, dok druge radnje i poslove za nju

poduzima imenovani Skrbnik u okviru danih mu ovlaštenja iz rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

POTROŠAČ - fizička osoba, koja u odnosu s Bankom djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

PRISTUPNICA - zahtjev za korištenje ili drugi obrazac Banke kojim se ugovara korištenje usluga Banke kao što su Digitalne usluge ili kartica.

SKRBNIK - fizička 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 stupa u ugovorni odnos u ime i za račun osobe pod skrbništvom (Štićenik).

ŠTIĆENIK - fizička osoba koja je punoljetna, ali djelomično ili u potpunosti lišena poslovne sposobnosti te joj je imenovan Skrbnik temeljem rješenja nadležnog tijela.

TRANSAKCIJSKI RAČUN - račun koji Banka otvara i vodi Klijentu na temelju Okvirnog ugovora, a koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija; to su najčešće tekući računi i žiro računi.

UGOVOR O TRANSAKCIJSKOM RAČUNU – ugovor između Klijenta i Banke kojim se uređuju međusobna prava i obveze u vezi korištenja Transakcijskog računa te povezanih bankovnih usluga i pogodnosti koje Banka nudi Korisniku Transakcijskog računa.

UGOVOR O OROČENOM DEPOZITU - ugovor temeljem kojega se Banka obvezala primiti, a Klijent položiti određena novčana sredstva u Banku.

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 Europske unije ili pravom države članice, voditelj obrade ili posebni kriteriji za njegovo imenovanje mogu se predvidjeti pravom Europske Unije ili pravom države članice. U smislu ovih Općih uvjeta voditelj obrade je Banka.

VRIJEME PRIMITKA I IZVRŠENJA NALOGA ZA PLAĆANJE - posebni akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja platnih transakcija.

ZAKONSKI ZASTUPNIK – fizička osoba koja zastupa maloljetnika, a određuje ju zakon ili nadležni sud odlukom; Zakonski zastupnik s Bankom zaključuje ugovor u ime i za račun maloljetnika. Zakonskim

zastupnikom smatraju se oba roditelja, osim ako jednom od roditelja odlukom nadležnog suda nije ograničena ili oduzeta roditeljska skrb.

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 ugovornog ili izvanugovornog 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, 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, ako 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 Sjedinjenih Američkih Država (dalje: SAD) pod nazivom *Foreign Account Tax Compliance Act 2* (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.

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, izdavalj 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, kao i u poslovnicama 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.

Ako 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
- osobno u poslovnici Banke.

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

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 dokumentacije koja joj je dostavljena od Klijenta 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 načelo 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 i sl.) 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.

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, prezimena, adrese, poslodavca i drugih podataka važnih za odnos s Bankom. Klijent odgovara za sve propuste i/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 odnosu s Bankom trećim osobama.

Banka može Klijentu privremeno onemogućiti ugovaranje proizvoda i usluga Banke te raspolaganje sredstvima po računu ako 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 Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakonu o mjerama ograničavanja i/ili drugim mjerodavnim propisima ili su takvi podaci prema ocjeni Banke potrebni za procjenu rizika i poduzimanje mjera za njihovo smanjenje sukladno navedenim propisima.

Banka će Klijentu dostaviti pisanu obavijest ili će mu usmeno priopćiti informaciju o privremeno onemogućenom ugovaranju proizvoda i usluga Banke te raspolaganju sredstvima po računu.

Klijent je obavezan dostaviti Banci sve podatke i dokumentaciju potrebnu za vjerodostojnu identifikaciju i provedbu dubinske analize 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 dokumentacija na stranom jeziku kojima Klijent raspolaže, na zahtjev Banke, dostavlja se u ovjerenom prijevodu na hrvatski jezik.

U slučaju da su Banci dostavljene isprave i dokumentacija sastavljene dvojezično, na hrvatskom i stranom jeziku, mjerodavna je isključivo hrvatska verzija teksta. U slučaju da su isprave i dokumentacija sastavljeni 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 će se prevoditi na hrvatski jezik 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 sredstvima koja se nalaze na računu u Banci i/ili koja su mu odobrena plasmanom Banke, neće koristiti za bilo kakve protuzakonite svrhe i radnje.

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.

6. KAMATE, NAKNADE I TROŠKOVI

Način, osnovica, visina, uvjeti, rokovi i način obračuna i naplate kamata, naknada i troškova 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, Pravilnikom o obračunu kamatnih stopa za potrošače, aktom Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje odnosno drugim aktom koji svojim donošenjem zamijeni pojedini od navedenih akata za vrijeme trajanja ugovornog odnosa Klijenta s Bankom.

Akti navedeni u prethodnom stavku zajedno sa svojim naknadnim izmjenama i dopunama donesenim tijekom trajanja ugovornog odnosa Banke i Klijenta, 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 ugovornog odnosa.

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 (npr. troškovi javnobilježničkih pristojbi, troškovi pohrane, čuvanja i osiguranja pojedinih dobara i sl.).

Klijent izrijekom ovlašćuje Banku da u slučaju Klijentova neispunjenja obveze navedenih u prethodnom stavku, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim kamatama, naknadama i zakonskim zateznim kamatama sa svih Klijentovih depozita, Transakcijskih računa i svih drugih računa u Banci.

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

7. PUNOMOĆI

Klijent može prilikom sklapanja ugovornog odnosa s Bankom ovlastiti jednu ili više poslovno sposobnih osoba da u njegovo ime i za njegov račun poduzme određenu radnju i/ili radnje.

Takva specijalna punomoć može biti izdana u Banci - na obrascu Banke potpisanom od strane Klijenta i Opunomoćene osobe ispred djelatnika Banke, a može biti izdana izvan Banke (odvjetnička punomoć, punomoć ovjerene od strane javnog bilježnika i sl.).

Specijalna punomoć može biti jednokratna ili trajna.

Jednokratnom specijalnom punomoći Klijent daje Opunomoćeniku ovlast da u njegovo ime i za njegov račun poduzme izrijekom određenu radnju ili radnje, koja je / koje su po svojoj prirodi jednokratne te čijim se poduzimanjem ovlast dana Opunomoćeniku u cijelosti konzumira.

Trajna (kratkotrajna / dugotrajna) specijalna punomoć podrazumijeva ovlast Opunomoćenika da u ime i za račun Klijenta kontinuirano poduzima određenu radnju i/ili radnje u određenom ili neodređenom vremenskom razdoblju, što proizlazi iz samog teksta specijalne punomoći, a Banka ju smatra valjanom do trenutka isteka roka na koji je izdana odnosno dok ne zaprimi obavijest da je predmetna specijalna punomoć opozvana od strane Klijenta / otkazana od strane Opunomoćenika.

Oblik Specijalne punomoći i uvjete koje mora ispunjavati Opunomoćenik određuje Banka.

Način postupanja i raspolaganja sredstvima temeljem izdanih Punomoći za svaki pojedini proizvod ili uslugu Banke, definiran je pojedinačnim općim uvjetima za pojedini proizvod ili uslugu.

8. SKLAPANJE UGOVORNOG ODNOSA I RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU ZA POSEBNE KATEGORIJE KLIJENATA

Za potrebe ovih Općih uvjeta, posebnim kategorijama Klijenata smatraju se Maloljetnik (bez poslovne sposobnosti), Maloljetnik s ograničenom poslovnom sposobnosti, Maloljetnik s potpunom poslovnom sposobnosti, punoljetna Osoba s ograničenom poslovnom sposobnosti i punoljetna Osoba bez poslovne sposobnosti.

Za **Maloljetnika (bez poslovne sposobnosti)** proizvode i usluge Banke u njegovo ime i za njegov račun ugovara Zakonski zastupnik odnosno imenovani Skrbnik koji raspolažu sredstvima na računu Maloljetnika sukladno propisanim ograničenjima.

Ako **Maloljetnik s ograničenom poslovnom sposobnosti** želi samostalno ugovoriti proizvod ili uslugu Banke (bez prisutnosti Zakonskog zastupnika odnosno Skrbnika), mora dokazati svoju ograničenu poslovnu sposobnost na način da prilikom identifikacije pruži Banci na uvid odgovarajući identifikacijski dokument koji dokazuje da je napunio minimalno petnaest godina života, a mora priložiti i adekvatni dokaz da ostvaruje prihode (primjerice ugovor iz učeničkog servisa, ugovor o dodjeli stipendije i slično). Ako Maloljetnik ne dokaže jedan od ta dva uvjeta, nije moguće ugovoriti proizvod ili uslugu Banke bez prisutnosti njegovog Zakonskog zastupnika odnosno Skrbnika. Maloljetnik koji je dokazao da ima ograničenu poslovnu sposobnost može samostalno s Bankom sklopiti ugovorni odnos te je ovlašten samostalno raspolagati sredstvima na računu na šalteru Banke u visini iznosa koji zarađuje, dok preostalim iznosom sredstava, ako ista postoje, raspolaže Zakonski zastupnik ili Skrbnik kao kod Maloljetne osobe (bez poslovne sposobnosti).

U slučaju bilo kakvog saznanja da Maloljetnik s ograničenom poslovnom sposobnosti raspolaže sredstvima na računu na način da ugrožava svoje uzdržavanje, za takvo raspolaganje potrebno je pribaviti suglasnost Zakonskog zastupnika odnosno Skrbnika.

Ako **Maloljetnik s potpunom poslovnom sposobnosti** želi samostalno ugovoriti proizvod ili uslugu Banke (bez prisutnosti Zakonskog zastupnika odnosno Skrbnika), treba djelatniku Banke na uvid dati izvadak iz Matice vjenčanih kao dokaz da je stekao potpunu poslovnu sposobnost. Takav maloljetnik ovlašten je samostalno sklopiti s Bankom ugovorni odnos te bez ikakvih ograničenja raspolažati sredstvima na računu.

Osoba s ograničenom poslovnom sposobnosti može samostalno ugovoriti proizvod ili uslugu Banke u mjeri određenoj rješenjem nadležnog suda, dok druge radnje za nju poduzima Skrbnik u okviru danih mu ovlaštenja iz rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

Osoba bez poslovne sposobnosti ne može samostalno ugovoriti proizvod ili uslugu Banke, kao niti raspolagati sredstvima na računu, već sve poslove za nju poduzima Skrbnik u okviru danih mu ovlaštenja iz rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

Kada sredstvima po računu Maloljetnika (bez poslovne sposobnosti) ili Maloljetnika s ograničenom poslovnom sposobnosti raspolaže Zakonski zastupnik, on ne smije bez izričite pisane suglasnosti drugog Zakonskog zastupnika (drugog roditelja koji ostvaruje roditeljsku skrb) i odobrenja suda u izvanparničnom postupku raspolagati sredstvima na računu Maloljetnika koja premašuju mjesečni iznos od 1.327,23 EUR sukladno mišljenju nadležnog Ministarstva socijalne politike i mladih.

Kada sredstvima po računu Štićenika raspolaže Skrbnik, ovlašten je to činiti u iznosu utvrđenom rješenjem Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

Zakonski zastupnik odnosno Skrbnik odgovara za sve obveze nastale po računu Maloljetnika odnosno Štićenika, bez obzira na visinu i način nastanka obveza te bez obzira na mjesto, oblik i/ili instrument raspolaganja sredstvima na računu.

Na sve što u vezi posebnih kategorija Klijenata nije propisano ovim Općim uvjetima, primjenjuju se posebni opći uvjeti Banke koji reguliraju svaki pojedini proizvod ili uslugu Banke.

9. OBAVJEŠTAVANJE KLIJENTA

U skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima, Banka je u obvezi u propisanim rokovima, ovisno o vrsti proizvoda ili usluge, Klijenta obavještavati o izmjenama uvjeta proizvoda odnosno usluge, kao i o izmjenama i dopunama akata Banke (npr. opći uvjeti) vezanih uz taj proizvod i uslugu koje Klijent ima ugovorene.

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 u Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima i izmjene ili dopune posebnih općih uvjeta za pojedini proizvod ili uslugu.

Rokovi obavješćivanja definirani su posebnim općim uvjetima za svaki pojedini proizvod ili uslugu.

- Banka obavijest dostavlja sukladno ugovorenom načinu obavješćivanja, i to:
- elektroničkom poštom na mail adresu koju je Klijent dostavio Banci ili
- putem digitalnog bankarstva (e-Kent ili m-Kent) ili

- poštom na adresu iz ugovora ili na adresu koju je Klijent dostavio Banci kao adresu za dostavu obavijesti ili
- putem drugog distribucijskog kanala koji Banka naknadno uvede, a o čemu će Banka obavijestiti Klijente pravodobno i na ugovoreni način.

Sve obavijesti za koje je ugovoreno dostavljanje Klijentu poštom, smatra se da su uredno otpremljene ako su upućene na adresu Klijenta prijavljenu za dostavu obavijesti (adresa prebivališta ili druga adresa o kojoj je Klijent obavijestio Banku kao adresu za primanje obavijesti).

Ako je Klijent promijenio adresu, a o promjeni nije obavijestio Banku ili ako izbjegava primiti pošiljku to jest nije mu bilo moguće uručiti pošiljku, smatra se da je predmetna obavijest dostavljena Klijentu u trenutku predaje pošiljke na poštu. Obavijest se deponira u matičnoj poslovnici Klijenta i na zahtjev mu je dostupna.

Banka nije odgovorna za štetu nastalu pri slanju obavijesti putem pošte, elektroničke pošte ili nekog drugog ugovorenog načina za komuniciranje na daljinu, u slučaju gubitka, kašnjenja ili drugog razloga neisporuke obavijesti, ako može dokazati da je postupala s pažnjom dobrog stručnjaka.

U smislu ovih Općih uvjeta, pod ugovorenim načinom obavješćavanja, podrazumijeva se dostavljanje svih vrsta obavijesti na način koji je Klijent ugovorio po pojedinom bankovnom proizvodu ili usluzi. Klijent tijekom trajanja pojedinog ugovornog odnosa može podnositi Banci zahtjeve za promjenom ugovorenog načina obavješćavanja iz ove točke, uzimajući u obzir specifičnosti pojedinog ugovornog odnosa.

10. PRIGOVORI, SPOROVI I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

Ako Klijent smatra da je u ugovornom ili izvanugovornom odnosu s Bankom na koji se primjenjuju ovi Opći uvjeti, povrijeđeno neko njegovo pravo ili da je Banka postupila protivno zakonskim odredbama, može Banci uputiti prigovor pisanim putem na jedan od sljedećih načina:

- slanjem e-mail-a na adresu: **prigovori@kentbank.hr**
- neposrednom predajom pisanog prigovora u svim poslovnicama KentBank d.d. za potrošače
- slanjem pisanog prigovora putem pošte na adresu: KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb s naznakom "Prigovor"
- putem web stranice KentBank d.d. <https://www.kentbank.hr/1730/prigovori>
- putem usluge Internet bankarstva (e-Kent) ako ju imate ugovorenu.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime fizičke osobe te OIB),
- detaljan opis događaja ili sporne situacije uz dostavu cjelokupne dostupne dokumentacije vezane uz prigovor,
- e-mail ili poštansku adresu za dostavu odgovora na prigovor.

Banka u svojim poslovnicama i na internet stranici www.kentbank.hr osigurava obavijesti o mogućnosti i načinu podnošenja pisanih prigovora, kao i obrazac za podnošenje prigovora.

Način podnošenja prigovora, kao i postupak rješavanja i rokovi očitovanja Banke na podnesen prigovor detaljno su definirani dokumentom Politika upravljanja prigovorima koja se nalazi u knjizi akata u poslovnici Banke, kao i na Internet stranici Banke www.kentbank.hr.

Ako Klijent nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora Banke, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, a može pokrenuti i postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkog spora ili podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore (<https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje>) putem pošte na adresu: Trg Franklina Roosevelta 2, 10 000 Zagreb ili putem e-maila: hgk@hgk.hr ili drugom nadležnom tijelu. Nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

Sve sporove koji bi proizašli iz ovih Općih uvjeta, Klijent i Banka nastojat će rješavati sporazumno, u protivnom bit će mjerodavno hrvatsko pravo, a nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Klijenta vezanog za obradu osobnih podataka, primjenjuju se odredbe i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i dijela iz točke 3. ovih Općih uvjeta koji se odnosi na zaštitu osobnih podataka, kao i iz Izjava o privatnosti dostupnih na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr te u poslovnicama Banke.

11. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA TE ZAVRŠNE ODREDBE

Banka zadržava pravo izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete.

O svakoj izmjeni i/ili dopuni ovih Općih uvjeta, Banka će obavijestiti Klijente najmanje 15 (petnaest) dana prije datuma primjene te će izmijenjene i/ili dopunjene Opće uvjete učiniti dostupnim Klijentima u poslovnicama Banke te na internet stranici Banke www.kentbank.hr.

Ako Klijent ne želi prihvatiti izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta, ovlašten je jednostrano otkazati korištenje proizvoda ili usluge Banke na koje se ti Opći uvjeti primjenjuju, u roku 15 (petnaest) dana od datuma naznačenog u dokumentu „*Pojašnjenje izmjena i dopuna općih uvjeta*“ objavljenog na Internet stranici Banke www.kentbank.hr, i to na način da Klijent u poslovnici Banke dostavi pisanu

izjavu kojom otkazuje predmetni proizvod ili uslugu. Pritom je u obvezi podmiriti sve obveze prema Banci nastale do dana otkaza.

Također, Klijent u istom roku od 15 (petnaest) dana može prigovoriti izmjenama i/ili dopunama Općih uvjeta na način da dostavi Banci pisani prigovor, u kojem slučaju je Banka ovlaštena isključivo prema vlastitom izboru:

- a) otkazati ugovorni odnos s Klijentom ili
- b) otkazati ugovorni odnos s Klijentom i istovremenu mu ponuditi sklapanje ugovora pod izmijenjenim uvjetima.

Propust dostave jednostranog otkaza ili prigovora u gore navedenom roku, smatrat će se Klijentovim prihvatom predloženih izmjena i/ili dopuna ovih Općih uvjeta.

Sve prethodno propisano primjenjuje se na isti način za izmijene i/ili dopune Općih uvjeta za jednokratne platne transakcije, Pravilnika o obračunu kamatnih stopa za potrošače i Metodologije utvrđivanja iznosa i promjene naknada u poslovanju s potrošačima.

Za sve što nije regulirano ovim Općim uvjetima, vrijede i primjenjuju se zakonski i podzakonski propisi te javno dostupni akti Banke u poslovanju s potrošačima.

U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta s važećim zakonskim i podzakonskim propisima, primjenjivat će se odredbe zakonskih odnosno podzakonskih propisa sve do usklađenja ovih Općih uvjeta.

Ovi Opći uvjeti dopunjuju posebne odredbe ugovorene između Banke i Klijenta za pojedini proizvod ili uslugu, bilo da su sadržane u samom ugovoru ili pripadajućim općim uvjetima i drugim aktima Banke. A ako se određene odredbe zaključenog ugovora između Banke i Klijenta za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno odredbe pripadajućih posebnih općih uvjeta koji se primjenjuju za taj pojedini proizvod ili uslugu, razlikuju od odredbi ovih Općih uvjeta, prednost u primjeni imaju ugovor i pripadajući posebni opći uvjeti.

Ako bi se neka od odredbi ovih Općih uvjeta naknadno utvrdila ništetnom, to neće imati učinka na ostale odredbe ovih Općih uvjeta, koje u tom slučaju ostaju valjane, s time da će Banka i Klijent ništetnu odredbu zamijeniti valjanom koja će u najvećoj mogućoj mjeri omogućiti ostvarivanje cilja koji se htio postići odredbom za koju je utvrđeno da je ništetna.

Komunikacija između Klijenta i Banke u vezi ovih Općih uvjeta odvijat će na hrvatskom jeziku.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.02.2025.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s potrošačima v 4.0 od 22.03.2024. godine.

U Zagrebu 06.10.2024.godine.