Kent Bank

Zagreb, 19.11.2026.

Obavijest o izmjenama i dopunama u poslovanju KentBank d.d. s potrošačima, s primjenom od 7. prosinca 2026. godine i 1. siječnja 2027. godine

Poštovana/i,

Obavještavamo Vas da je Uprava KentBank d.d., Zagreb, Gundulićeva ulica 1, OIB: 73656725926 (dalje: Banka) usvojila izmjene i dopune u poslovanju KentBank d.d. s potrošačima, s primjenom od 7. prosinca 2026. godine, odnosno 1. siječnja 2027. godine.

U skladu s provedenim izmjenama mijenjaju se/dopunjuju se sljedeći dokumenti:

I. Opći uvjeti poslovanja Kentbank d.d. s potrošačima
II. Opći uvjeti poslovanja Kentbank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima
III. Opći uvjeti poslovanja Kentbank d.d. za kreditno poslovanje s potrošačima
IV. Odluka o naknadama u poslovanju s potrošačima
V. Odluka o naknadama u poslovanju s kreditima, depozitima i sefovima fizičkih osoba

U nastavku navodimo detaljnije informacije o izmjenama i dopunama dokumenata.

I. OPĆI UVJETI POSLOVANJA KENTBANK D.D. S POTROŠAČIMA

Članak 1. Uvodne odredbe

- Dodano je da se na pojedine poslovne odnose primjenjuju posebni opći uvjeti poslovanja koji dopunjuju ove Opće uvjete.

Članak 2. Značenje pojmova

Ažurirani su postojeći pojmovi:

- **Digitalni kanali** – sredstva i oblici elektroničke komunikacije koji omogućuju korištenje bankovnim i nebankovnim uslugama i/ili ugovaranje pojedinih bankovnih ili nebankovnih usluga bez istodobne fizičke nazočnosti Korisnika računa i zaposlenika Banke na istom mjestu, a obuhvaćaju mrežu samoposlužnih uređaja (bankomati, uređaj za polog kovanica) i druge vrste uređaja koje Banka stavi na raspolaganje Korisniku te usluge on-line bankarstva i drugih oblika daljinske komunikacije koje Banka omogući Korisniku računa.
- **FATCA** – uz kraticu je dodan puni naziv na engleskom jeziku (Foreign Account Tax Compliance Act).

- **Ispitanik** – pojedinac čiji je identitet utvrđen ili se 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** – platna kartica je 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 kojem drugom poslovnom odnosu s Bankom nalazi u ulozi vlasnika, zakonskog zastupnika, skrbnika, opunomoćenika ili korisnika proizvoda i/ili usluga Banke.
- **Maloljetnik** – Klijent banke, fizička osoba (potrošač) koja nije navršila osamnaest godina života i ne zarađuje, stoga nije ovlaštena samostalno poduzimati pravne radnje i sklapati pravne poslove, već iste za nju poduzima i sklapa zakonski zastupnik.
- **Maloljetnik ograničena poslovna sposobnost** – Klijent banke, fizička osoba (potrošač) odnosno dijete koje je navršilo petnaest godina života i koje zarađuje, međutim poduzimanje pravnih radnji i sklapanje pravnih poslova bitno bi utjecali na njegova osobna i imovinska prava pa za njihovo poduzimanje i sklapanje potrebna je suglasnost zakonskog zastupnika (npr. maloljetnik OPS može otvoriti transakcijski račun, ali je raspolaganje sredstvima po računu uvjetovano suglasnošću zakonskog zastupnika).
- **Maloljetnik potpuna poslovna sposobnost** – Klijent banke, fizička osoba (potrošač) odnosno dijete koje je navršilo petnaest godina života i koje zarađuje stoga može samostalno poduzimati pravne radnje i sklapati pravne poslove i preuzimati obveze u visini iznosa koji zarađuje te raspolagati svojom zaradom.
- **Opunomoćenik** – klijent Banke, fizička osoba (potrošač) koja je na temelju i u okviru 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 iznos i rok, a Banka se zauzvrat obvezuje po isteku ugovorenog roka isplatiti uloženi iznos novčanih sredstava uvećan za ugovorenu kamatu te umanjen za porez na dohodak od kapitala.
- **Osoba bez poslovne sposobnosti** – punoljetna osoba koja je rješenjem suda u potpunosti lišena poslovne sposobnosti te ne može samostalno poduzimati pravne radnje i 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** – punoljetna osoba koja je rješenjem nadležnog suda djelomično lišena poslovne sposobnosti stoga u određenoj mjeri može poduzimati pravne radnje i poslove samostalno, dok druge radnje i poslove za nju poduzima Skrbnik u okviru danih mu ovlaštenja iz rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad.
- **Potrošač** – fizička osoba koja sklapa pravni posao ili djeluje na tržištu izvan svoje trgovačke, poslovne, obrtničke ili profesionalne djelatnosti.
- **Skrbnik** – fizička osoba koja je na temelju 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.
- **Štićenik** – fizička osoba koja je djelomično ili potpuno lišena poslovne sposobnosti te kojoj je, radi zaštite njezinih prava i interesa, odlukom nadležnog tijela imenovan skrbnik.
- **Transakcijski račun** – račun koji Banka otvara i vodi fizičkoj osobi (potrošaču) na temelju Okvirnog ugovora, a koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija; a najvažniji i najčešće korišteni računi za plaćanje jesu tekući računi i žiro računi.
- **Ugovor o transakcijskom računu** – ugovor između Klijenta i Banke kojim se uređuju međusobni odnosi povezani s upotrebom Transakcijskog računa koji je u ponudi Banke, te korištenjem ostalih bankovnih usluga i pogodnostima koje Banka uz upotrebu Transakcijskog računa nudi Korisniku Transakcijskog računa.
- **Ugovor o oročenom depozitu** – ugovor na temelju kojega se Banka obvezala primiti, a Klijent položiti određena novčana sredstva na račun u Banci.
- **Zakonski zastupnik** – određuje se zakonom ili aktom nadležnoga državnog tijela donesenim na temelju zakona, koji s Bankom zaključuje ugovor u ime i za račun maloljetnog djeteta. Zakonskim zastupnikom smatraju se oba roditelja, osim ako jednom od roditelja odlukom nadležnog suda nije ograničena ili oduzeta roditeljska skrb.

Uvedeni su novi pojmovi:

- **Nerezident** – fizička osoba bez prebivališta u Republici Hrvatskoj ili fizička osoba koja u Republici Hrvatskoj boravi manje od godinu dana, osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihovih obitelji.
- **Rezident** – fizička osoba koja ima središte gospodarskog interesa na području Republike Hrvatske s trajnim prebivalištem u Republici Hrvatskoj ili fizička osoba bez prebivališta u Republici Hrvatskoj koja u Republici Hrvatskoj boravi u trajanju od najmanje godinu dana ili dulje, osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihovih obitelji.

Članak 3. Zaštita osobnih podataka klijenata i bankovna tajna

- Dorađene su odredbe o prikupljanju i obradi osobnih podataka Klijenata, uključujući svrhe i opseg obrade, primjenu odgovarajućih mjera zaštite te obradu osobnih podataka u svrhu provedbe FATCA propisa.
- Detaljnije je uređeno informiranje Klijenata o obradi osobnih podataka, uključujući informacije o svrsi i pravnoj osnovi obrade, kategorijama i primateljima podataka, rokovima čuvanja te postupanje u slučaju prikupljanja dodatnih kategorija osobnih podataka.
- Popis osobnih podataka koje Banka može prikupljati i obrađivati dopunjen je biometrijskim podacima i podacima o političkoj izloženosti.
- Dopunjene su odredbe o pravima Klijenata u vezi s obradom osobnih podataka, uključujući pravo na prigovor na obradu i izravni marketing, prava vezana uz automatizirano odlučivanje te pravo na podnošenje prigovora nadzornom tijelu.

Članak 4. Obveze i odgovornosti Banke

- Precizirane su odredbe o postupanju Banke s pažnjom dobrog stručnjaka te o odgovornosti Banke za štetu koja može nastati zbog netočnih ili nepotpunih podataka u dokumentaciji koju je dostavio Klijent.
- Dodano je načelo podijeljene krivnje u slučajevima kada Klijent svojom krivnjom doprinese nastanku štete.
- Precizirani su slučajevi u kojima Banka ne odgovara za neispunjenje svojih obveza zbog okolnosti na koje nema utjecaja, primjerice više sile, prirodnih katastrofa, štrajka, *lock-downa* i poteškoća u prometu.

Članak 5. Obveze i odgovornosti klijenta

- Banka ne odgovara za štetu koju Klijent pretrpi zbog nedostavljanja potrebnih podataka i dokumentacije ili neprijavljivanja promjena osobnih podataka.
- Dorađene su odredbe o obvezama Klijenta koji ne poznaje hrvatski jezik da se prije obavljanja transakcije ili drugog posla upozna s njegovim sadržajem te svojim pravima i obvezama, uključujući angažiranje ovlaštenog sudskog tumača, ovlaštenog prevoditelja i sl.

Članak 6. Kamate, naknade i troškovi

- Banka može Klijentu naplatiti jedino naknadu koja je bila sadržana u Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima te iskazana u novčanom ili postotnom iznosu različitom od nule u vrijeme zaključenja ugovora.
- Nakon sklapanja ugovora o kreditu Banka neće uvoditi nove naknade niti povećavati postojeće naknade, osim u slučajevima kada je za pojedine vrste ugovora o kreditu Zakonom izričito dopuštena promjena naknada koje su postojale u trenutku sklapanja ugovora.

Članak 7. Punomoći

- Detaljnije su uređeni oblik, sadržaj i uvjeti izdavanja specijalne punomoći u Banci i izvan Banke, uključujući potrebnu ovjeru, identifikaciju opunomoćenika te je definirano da punomoć može biti jednokratna ili trajna.
- Definirani su slučajevi prestanka punomoći te način njezina opoziva i otkaza, uključujući način dostave Banci i trenutak od kojeg Banka prestaje postupati po punomoći.
- Dodana je obveza međusobnog obavještavanja opunomoćitelja i opunomoćenika o opozivu odnosno otkazu punomoći te je uređena odgovornost Banke u slučaju njihova međusobnog neobavještavanja.
- Definirani su slučajevi u kojima Banka može odbiti postupanje po specijalnoj punomoći, uključujući nepotpune ili nejasne podatke, nedostavljenu dokumentaciju, neodgovarajuću ovjeru ili postupanje protivno važećim propisima.

Članak 8. Sklapanje ugovornog odnosa i raspolaganje sredstvima na računu za posebne kategorije klijenata

- Detaljnije su uređeni uvjeti ugovaranja proizvoda i usluga u ime maloljetnika bez poslovne sposobnosti putem zakonskog zastupnika ili skrbnika, uključujući dokumentaciju kojom se dokazuju srodstvo i skrbništvo.
- Precizirani su uvjeti pod kojima maloljetnici s ograničenom ili potpunom poslovnom sposobnošću mogu samostalno ugovarati proizvode i usluge Banke te raspolagati sredstvima, uključujući dokazivanje poslovne sposobnosti i ostvarenih prihoda.
- Detaljnije je uređena dokumentacija koju Banka zadržava prilikom sklapanja ugovornog odnosa, ovisno o tome ugovara li proizvod ili uslugu zakonski zastupnik, maloljetnik ili skrbnik.
- Precizirani su uvjeti raspolaganja roditelja sredstvima maloljetnika, uključujući mjesečni iznos od 1.327,23 EUR te slučajeve u kojima je potrebno rješenje nadležnog suda.
- Dodana je odredba o prijenosu sredstava s računa maloljetnika na drugi račun istog maloljetnika otvoren u Banci ili drugoj kreditnoj instituciji, bez ograničenja iznosa, uz odgovarajući pisani dokaz da račun pripada maloljetniku.
- Dodano je da maloljetna osoba nakon stjecanja poslovne sposobnosti samostalno raspolaže računima koji se vode na njezino ime u Banci.

Članak 9. Obavještavanje klijenata

- Dorađene su odredbe o promjenama o kojima Banka obavještava Klijenta, uključujući promjene kamatnih stopa i naknada, izmjene posebnih općih uvjeta te druge obavijesti koje je Banka dužna dostaviti Klijentu na temelju propisa.
- Dodane su obavijesti povezane s postupkom odobravanja kredita, procjenom kreditne sposobnosti, odbijanjem zahtjeva za kredit, pravom na odustanak od ugovora o kreditu te uvidom u kreditni registar i dostavom podataka o neispunjenju obveza.
- Dopunjen je popis obavijesti koje se odnose na dospjele nepodmirene obveze, poteškoće u otplati kredita, mogućnosti olakšavanja otplate, promjene dopuštenog

prekoračenja, otkaz i potpunu otplatu kredita, preuzimanje instrumenata osiguranja te prijenos potraživanja odnosno ugovora o kreditu.
- Propisano je da se, ako je Klijentu poslana preporučena pošiljka koja je vraćena Banci, dostava smatra uredno izvršenom s danom otpremanja obavijesti.
- Banka Klijentima stavlja na raspolaganje jasne i razumljive opće informacije o proizvodima i uslugama, dostupne u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici, a na zahtjev Klijenta i u pisanom obliku ili na drugom trajnom mediju.

Članak 10. Pristupačnost proizvoda i usluga (Novi članak)

- Dodane su odredbe o pristupačnosti proizvoda i usluga Banke, uključujući pružanje jasnih, razumljivih i lako dostupnih informacija potrošačima te dostupnost informacija i Izjave o pristupačnosti na internetskoj stranici Banke.
- Banka vodi računa o zahtjevima pristupačnosti prilikom razvoja novih proizvoda, usluga i digitalnih rješenja te značajnih izmjena postojećih proizvoda i usluga, kontinuirano unaprjeđuje njihovu pristupačnost te potrošaču na zahtjev pruža dodatne informacije o pristupačnosti.

Članak 11. Prigovori, sporovi i alternativno rješavanje potrošačkih sporova

- Klijent i Banka će sporove koji proizlaze iz Općih uvjeta nastojati riješiti sporazumno, a u protivnom će se primjenjivati hrvatsko pravo te će za rješavanje spora biti nadležan stvarno nadležni sud u Zagrebu.

Dosadašnji članak koji je uređivao izmjene i dopune Općih uvjeta i završne odredbe razdvojen je u dva zasebna članka radi jasnijeg i preglednijeg uređenja odredbi:

Članak 12. Izmjene i dopune ovih Općih uvjeta

- Precizirani su uvjeti pod kojima Banka može izmijeniti i dopuniti Opće uvjete, uključujući postojanje objektivnih razloga za izmjene, u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima te poslovnom politikom Banke, kao i način obavještavanja Klijenata o tim izmjenama.
- Klijent ima pravo na besplatan primjerak izmijenjenih Općih uvjeta u papirnatom obliku ili na drugom trajnom mediju.

Članak 13. Završne odredbe

- Precizirano je da Klijent koji ne razumije hrvatski jezik o vlastitom trošku osigurava prijevod putem ovlaštenog sudskog tumača. Banka, prema vlastitoj procjeni i mogućnostima, može omogućiti dokumentaciju i na engleskom jeziku, pri čemu je u slučaju neslaganja mjerodavna hrvatska verzija.

II. OPĆI UVJETI POSLOVANJA KENTBANK D.D. PO TRANSAKCIJSKIM RAČUNIMA I OBAVLJANJU PLATNIH USLUGA FIZIČKIM OSOBAMA – POTROŠAČIMA

Članak 2. Značenje pojmova

Ažurirani su postojeći pojmovi:

- **Datum izvršenja** – datum koji je Klijent definirao na nalogu za plaćanje za izvršenje platne transakcije. Nalog za plaćanje će se izvršiti na naznačeni datum izvršenja ako je nalog zadan pravovremeno u skladu s dokumentom Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanja.
- **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 Ugovora u smislu uvjeta Općih uvjeta poslovanja Kentbank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima.
- **Platna transakcija** - platna transakcija jest polaganje, podizanje ili prijenos novčanih sredstava koje je inicirao platitelj ili je inicirana u njegovo ime i za njegov račun ili ju je inicirao primatelj plaćanja, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.
- **Štićenik** - fizička osoba koja je djelomično ili potpuno lišena poslovne sposobnosti te kojoj je, radi zaštite njezinih prava i interesa, odlukom nadležnog tijela imenovan skrbnik.
- **Ugovoreno dopušteno prekoračenje** - izričiti ugovor o potrošačkom kreditu na temelju kojeg Banka Korisniku transakcijskog računa (tekućeg) stavlja na raspolaganje sredstva koja premašuju pozitivno stanje na transakcijskom računu.
- **Usluga iniciranja plaćanja ili PISP usluga** - online elektronička usluga kojom Korisnik putem Pružatelja usluge iniciranja plaćanja zadaje nalog za plaćanje na teret svog Transakcijskog računa kod Banke ili kod drugog pružatelja platnih usluga.

Uvedeni su novi pojmovi:

- **Financijska agencija ili FINA** - pravna osoba čije je ustrojstvo i način rada uređeno Zakonom o Financijskoj agenciji.
- **Kreditna sposobnost** - Bančina procjena vjerojatnosti da će Klijent po ugovorenim uvjetima u potpunosti i u roku platiti sve obveze u vezi s kreditom.
- **Kreditni registar** - baza podataka koja omogućuje razmjenu informacija u svrhu procjene kreditne sposobnosti potrošača.
- **Usluga savjetovanja o dugu** – personalizirana pomoć tehničke, pravne ili psihološke naravi koju pruža neovisna specijalizirana institucija (Financijska agencija - FINA) bez naknade za potrošača koji ima ili bi mogao imati poteškoća s ispunjavanjem svojih financijskih obveza. Kontakt podaci putem kojih se potrošači mogu obratiti FINA-i za usluge savjetovanja o dugu su:
    - elektronička pošta: info@fina.hr,
    - besplatni telefon: 0800 0080,
    - osobno u poslovnicama FINA-e.

Članak 3.1 Otvaranje računa i identifikacija Klijenta

- Precizirane su odredbe o otvaranju transakcijskog računa za korisnika koji nije osobno nazočan, odnosno uvjeti pod kojima ugovor može zaključiti opunomoćenik.

Članak 3.4 Paket besplatnih usluga

- U okviru paketa besplatnih usluga, uz dosadašnju mogućnost tri (3) besplatna podizanja gotovog novca mjesečno na bankomatima MBNet mreže, uključuju se i dva (2) besplatna podizanja gotovog novca mjesečno na bankomatima drugih kreditnih institucija u Republici Hrvatskoj, u skladu sa zakonskim izmjenama.

Članak 3.5 Ovlaštenici za raspolaganje sredstvima

- Detaljnije su razrađene definicije jednokratne i trajne punomoći, uz preciznije određivanje opsega ovlasti opunomoćenika, načina njihova korištenja te trajanja ovlaštenja za raspolaganje sredstvima po transakcijskom računu.

Članak 3.7.2. Odobravanje Ugovorenog dopuštenog prekoračenja po Tekućem računu

- Članak je značajno sadržajno proširen i izmijenjen radi usklađivanja s novim zahtjevima Zakona o potrošačkim kreditima (ZPK), čime su uvedene nove regulatorne obveze Banke te detaljnije uređena prava Korisnika u svim fazama odobravanja, korištenja i prestanka Ugovorenog dopuštenog prekoračenja.
- Izmjene obuhvaćaju detaljnije uređenje postupka procjene kreditne sposobnosti Korisnika prije odobravanja dopuštenog prekoračenja, uključujući mogućnost uvida u kreditni registar i obvezu prethodnog informiranja Korisnika o takvom uvidu. Nadalje, razrađene su obveze Banke u pogledu pružanja personaliziranih predugovornih informacija putem Standardiziranih europskih informacija o potrošačkom kreditu (SECCI), kao i pravo Korisnika na odustanak od ugovora u roku od 14 dana te uvjeti i posljedice ostvarivanja tog prava.
- Dodatno su propisane obveze Banke u slučaju odbijanja zahtjeva za odobrenje dopuštenog prekoračenja, osobito kada se odluka temelji na podacima iz kreditnog registra ili procjeni kreditne sposobnosti, uključujući obvezu informiranja Korisnika o razlozima odbijanja i mogućnostima korištenja usluga savjetovanja o dugu. Također je dopunjena odredba o obvezi Banke da Korisniku najmanje jednom mjesečno dostavlja izvještaj o korištenju dopuštenog prekoračenja, uz detaljnije definiranje sadržaja izvještaja. Članak je dodatno dopunjen odredbama o informiranju Korisnika o mogućnostima pomoći u slučaju poteškoća s otplatom.

Članak 3.7.2.1 Smanjenje i/ili ukidanje Ugovorenog dopuštenog prekoračenja od strane Banke

- Dopunjuju se odredbe kojima se uređuje postupak smanjenja ili ukidanja ugovorenog dopuštenog prekoračenja, uključujući obvezu prethodnog obavještavanja Korisnika najmanje 30 dana unaprijed, osim u zakonom propisanim iznimkama, te mogućnost otplate umanjenog ili nepodmirenog iznosa nakon opoziva u 12 jednakih mjesečnih obroka, bez dodatnih troškova, uz mogućnost jednokratne otplate ili otplate u manjem broju obroka.

Članak 3.7.2.2 Revizija odobrenog iznosa Ugovorenog dopuštenog prekoračenja po Tekućem računu

- Dopunjuju se i detaljnije uređuju odredbe o reviziji odobrenog iznosa dopuštenog prekoračenja, uključujući dinamiku i kriterije redovite revizije, moguće ishode revizije te dodatne iznimke od obveze prethodnog obavještavanja Korisnika. Preciziraju se uvjeti i način otplate umanjenog ili opozvanog prekoračenja, obveza ponude otplate prije pokretanja ovršnog postupka ili prodaje potraživanja te posljedice nepoštivanja otplatnog plana.

Članak 9. Izmjene, prestanak okvirnog ugovora i zatvaranje računa

- Dodaje se odredba kojom se propisuje pravo Korisnika da tijekom trajanja Okvirnog ugovora, na vlastiti zahtjev i bez naknade, dobije primjerak važećih Općih uvjeta i njihovih izmjena u papirnatom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka.
- Briše se obveza javnobilježničke ovjere potpisa Korisnika prilikom dostave otkaza poštom iz Republike Hrvatske, kao i obveza ovjere potpisa od strane nadležnog stranog tijela ili diplomatskog odnosno konzularnog predstavništva te eventualne nadovjere potvrdom Apostille u slučaju dostave otkaza iz inozemstva. Ostaje mogućnost Banke da, ako je to potrebno radi sprječavanja prijevare i zaštite Korisnika, zatraži dodatnu provjeru njegova identiteta.

Članak 11. Prigovori, pritužbe i alternativno rješavanje potrošačkih sporova

- Mijenja se naziv dokumenta, odnosno izjave o privatnosti, na koji se upućuje u odredbama koje uređuju postupanje po zahtjevima i prigovorima Klijenata vezanim uz obradu osobnih podataka.

III. OPĆI UVJETI POSLOVANJA KENTBANK D.D. ZA KREDITNO POSLOVANJE S POTROŠAČIMA

Članak 2. Značenje pojmova

Ažurirani su postojeći pojmovi:

- **Korisnik kredita –** Klijent Banke, fizička osoba (potrošač) koja ispunjava uvjete kreditiranja Banke te kojoj su Ugovorom o kreditu Banka obvezuje staviti na raspolaganje određeni iznos novčanih sredstava, na određeno vremensko razdoblje, za neku namjenu ili bez utvrđene namjene, a koja se kao korisnik obvezuje plaćati ugovorenu kamatu i dobiveni iznos novca vratiti u vrijeme i na način utvrđen ugovorom.
- **Kreditna sposobnost** – Bančina procjena vjerojatnosti da će Klijent po ugovorenim uvjetima u potpunosti i u roku platiti sve obveze u vezi kredita.
- **Sudionici u kreditu** – Korisnik kredita, Solidarni dužnik (Sudužnik), Solidarni jamac (Jamac platac), Založni dužnik/Davatelj osiguranja.

Dodani su novi pojmovi:

- **ESIS *(European Standardized Information Sheet)*** – informativni obrazac koji sadržava sve personalizirane informacije o stambenom potrošačkom kreditu koje Banka daje potrošaču prije sklapanja ugovora o kreditu sukladno Zakonu o potrošačkim kreditima.
- **Kreditni registar** – baza podataka koja omogućuje razmjenu informacija u svrhu procjene kreditne sposobnosti potrošača.
- **Nerezident** – fizička osoba bez prebivališta u Republici Hrvatskoj ili fizička osoba koja u Republici Hrvatskoj boravi manje od godinu dana, osim diplomatskih i konzularnih predstavnika stranih zemalja te članova njihovih obitelji.
- **Pravo na odustanak** – pravo potrošača na jednostrani raskid ugovora o kreditu bez navođenja razloga, u zakonskom roku od 14 dana odnosno u propisanom zakonskom roku, te pod uvjetima propisanim Zakonom o potrošačkim kreditima.
- **SECCI *(Standard European Consumer Credit Information)*** – informativni obrazac koji sadržava sve personalizirane informacije o potrošačkom kreditu koje Banka daje potrošaču prije sklapanja ugovora o kreditu sukladno Zakonu o potrošačkim kreditima.
- **Trajni medij –** svako sredstvo koje potrošaču omogućuje pohranu isključivo njemu upućenih informacija tako da ih može koristiti u budućem razdoblju relevantnom za te informacije i koji omogućuje neizmijenjenu reprodukciju pohranjenih informacija.
- **Ugovor o potrošačkom kreditu** – ugovor kojim Banka nudi ili odobrava potrošaču kredit u obliku odgode plaćanja, zajma, financijskog leasinga ili slične financijske nagodbe, osim kad je riječ o ugovoru o trajnom pružanju usluge ili isporuke robe iste vrste, pri čemu potrošač obročno plaća za takvu uslugu ili robu tijekom cjelokupnog razdoblja njihova pružanja, a koji nije ugovor o stambenom potrošačkom kreditu.
- **Ugovor o stambenom potrošačkom kreditu** – ugovor kojim Banka nudi ili odobrava potrošaču kredit u obliku odgode plaćanja, zajma ili slične financijske nagodbe, a koji ispunjava neki od sljedećih uvjeta:

a) kao instrument osiguranja dano je založno pravo na stambenoj nekretnini ili prijenos prava vlasništva na stambenoj nekretnini radi osiguranja tražbine ili
b) namjena je stjecanje ili zadržavanje prava vlasništva potrošača na stambenoj nekretnini.

- **Ugovor o stambenom potrošačkom kreditu u stranoj valuti** – ugovor o stambenom potrošačkom kreditu u kojem je kredit:
  a) nominiran u valuti ili vezan za valutu koja se razlikuje od one u kojoj potrošač prima dohodak ili drži imovinu kojom je osigurana isplata tog kredita ili
  b) nominiran u valuti ili vezan za valutu koja se razlikuje od valute države članice u kojoj potrošač ima prebivalište.
- **Usluga savjetovanja o dugu** – personalizirana pomoć tehničke, pravne ili psihološke naravi koju pruža neovisna specijalizirana institucija (Financijska agencija - FINA) bez naknade za potrošača koji ima ili bi mogao imati poteškoća s ispunjavanjem svojih financijskih obveza. Kontakt podaci putem kojih se potrošači mogu obratiti FINA-i za usluge savjetovanja o dugu su:
  a) elektronička pošta: info@fina.hr,
  b) besplatni telefon: 0800 0080,
  c) osobno u poslovnicama FINA-e.

Članak 3. Identifikacija klijenta

- Dopunjene su odredbe o obradi osobnih podataka, kao i dostupnost Izjave o privatnosti za ugovaranje i vođenje kredita i kreditnih kartica na internetskoj stranici Banke.
- Precizirana je obveza obavještavanja Banke o promjenama osobnih i drugih podataka te mogućnost dostave ažurirane identifikacijske dokumentacije osobno u poslovnici ili poštom, uz odgovarajuću ovjeru.

Članak 4. Odobravanje kredita

- Dodana je obveza Banke da će klijenta najkasnije pri zaprimanju zahtjeva za kredit upozoriti da kredit neće biti odobren ako ne dostavi informacije i dokumentaciju potrebne za procjenu kreditne sposobnosti.
- Dopunjene su odredbe o procjeni kreditne sposobnosti, uključujući pravo klijenta na ljudsku procjenu, objašnjenje i preispitivanje odluke ako se koristi automatizirana obrada osobnih podataka.
- Dodane su obveze obavještavanja klijenata, osobito prije uvida u kreditni registar, u slučaju odbijanja kreditnog zahtjeva na temelju procjene kreditne sposobnosti ili podataka iz kreditnog registra te o mogućnosti korištenja usluga savjetovanja o dugu.
- Uvedeno je korištenje obrasca SECCI za predugovorno informiranje o potrošačkim kreditima, dok se za stambene potrošačke kredite koristi obrazac ESIS.
- Dopunjene su odredbe o pravu na odustanak od ugovora u roku od 14 dana, uključujući produljenje roka na 12 mjeseci i 14 dana ako klijent nije primio propisane informacije te neograničeno pravo na odustanak ako nije obaviješten o tom pravu.

- Uvedena je obveza dodatnog podsjećanja klijenta na pravo na odustanak u roku od 1 do 7 dana nakon sklapanja ugovora o potrošačkom kreditu ako je od pružanja predugovornih informacija do sklapanja ugovora prošlo manje od jednog dana.

Članak 5. Instrumenti osiguranja

- Dopunjene su odredbe o aktiviranju instrumenata osiguranja, pri čemu Banka prije njihove aktivacije nastoji postići dogovor s klijentom koji ima poteškoće s otplatom kredita.
- Precizirano je da se instrumenti osiguranja predaju sudioniku u kreditu koji je djelomično ili u cijelosti otplatio kredit i ostvaruje pravo na njihov povrat. Ako više sudionika ostvaruje pravo na povrat, potrebno je dostaviti njihov međusobni sporazum o preuzimanju instrumenata osiguranja.
- Dopunjene su odredbe o procjeni vrijednosti nekretnina koje služe kao instrument osiguranja kredita, pri čemu procjenu mora provesti stručno osposobljen procjenitelj koji je neovisan o postupku odobravanja kredita, u skladu s propisima o procjeni vrijednosti nekretnina.
- Dodano je pravo klijenta da može ugovoriti policu osiguranja povezanu s kreditom kod drugog osiguravajućeg društva, pod uvjetom da takva polica pruža istovjetnu razinu osiguranja kakvu zahtijeva Banka. Prije sklapanja police osiguranja Banka će klijentu omogućiti najmanje tri dana za usporedbu ponuda osiguranja povezanih s Ugovorom o kreditu, bez izmjene tih ponuda, osim ako klijent izričito zatraži sklapanje police prije isteka navedenog roka.
- Preciziran je način preuzimanja instrumenata osiguranja kada je kredit otplatio drugi sudionik koji ima pravo na njihov povrat, uključujući mogućnost dostave međusobnog sporazuma sudionika i potvrde o odustajanju od preuzimanja instrumenata osiguranja.
- Precizirano je da Banka ne naplaćuje naknadu za izdavanje brisovnog očitovanja, već klijent snosi isključivo stvarni trošak javnobilježničke ovjere.

Članak 6. Korištenje kredita

- Navedeno je da se krediti ugovoreni uz valutnu klauzulu isplaćuju u eurima, uz primjenu srednjeg tečaja HNB-a na dan isplate. Dodatno je pojašnjeno da se iznos duga izražen u eurima može povećati ili smanjiti ovisno o promjeni tečaja strane valute.
- Banka može otkazati ugovor o namjenskom kreditu ako klijent ne dostavi tražene dokaze o korištenju sredstava ili ako se utvrdi da kredit nije korišten za ugovorenu namjenu, a to utječe ili može utjecati na rizik otplate kredita.

Članak 7. Kamate

- Detaljnije je uređen način obračuna kamata, pri čemu se za kredite s otplatom u anuitetima koristi 30 dana za mjesec i 360 dana za godinu, dok se za kredite s otplatom u ratama ili jednokratnom otplatom koristi stvarni broj dana u mjesecu i godini.

- Jasnije su definirane fiksna, kombinirana i promjenjiva kamatna stopa te način obračuna redovnih, zateznih i interkalarnih kamata.
- Prošireno je objašnjenje efektivne kamatne stope (EKS), uključujući troškove koji ulaze u njezin izračun te obvezu poštivanja zakonski propisanih najviših kamatnih stopa.
- Pri povećanju ili smanjenju referentne vrijednosti kamatna stopa se mijenja za odgovarajući broj postotnih bodova, uz poštivanje zakonskih ograničenja.
- Uvedena je obveza redovitog ažuriranja i objavljivanja referentnih vrijednosti u poslovnicama i na internetskoj stranici Banke te vođenja njihove arhivske evidencije.
- U slučaju povećanja kamatne stope potrošačkog kredita, Banka će klijenta obavijestiti o pravu na prijevremenu otplatu bez naknade u roku od tri mjeseca od primitka obavijesti.
- Ako Banka ne obavijesti klijenta o povećanju kamatne stope najmanje 15 dana prije primjene, povećanje se odgađa do sljedećeg obračunskog razdoblja.

Članak 8. Naknade u kreditnom poslovanju

- Jasnije je navedeno da Banka naknade povezane s ugovorom o kreditu određuje prema stvarnim i opravdanim troškovima nastalima u poslovanju te radnjama koje poduzima na zahtjev klijenta.
- Navedeno je da se naknade za kredite ugovorene uz valutnu klauzulu obračunavaju u eurima, prema srednjem tečaju HNB-a na dan transakcije.
- Precizirano je da Banka tijekom trajanja ugovora ne može povećavati postojeće naknade niti primjenjivati nove naknade uvedene nakon sklapanja ugovora, osim u posebnim slučajevima propisanim zakonom.

Članak 9. Promjene po kreditu

- Prije sklapanja ugovora o kreditu, odnosno dodatka ugovoru Banka će klijenta obavijestiti o predloženim promjenama, razlozima njihove provedbe, mogućim troškovima, datumu početka primjene te pravima na prihvaćanje ili odbijanje promjena i podnošenje prigovora.
- Kod stambenih potrošačkih kredita u stranoj valuti ili uz valutnu klauzulu klijent može jednom tijekom trajanja ugovora zatražiti konverziju kredita u euro.

Članak 10. Otplata kredita

- Precizirani su načini otplate kredita, uključujući mogućnost plaćanja trajnim nalogom s računa u Banci ili drugoj banci, uplatom gotovine ili kreditnim transferom s transakcijskog računa.
- Dodana je obveza Banke da na zahtjev klijenta, bez naknade, dostavi pregled ukupno plaćene glavnice, kamata i troškova, izvršenih uplata te promjena kamatnih stopa po kreditu.
- Kod prijevremene otplate kredita klijent ima pravo na smanjenje ukupnih troškova koji se odnose na preostalo razdoblje otplate. Banka će mu nakon primitka pisanog zahtjeva

bez odgode dostaviti informacije o mogućim financijskim posljedicama prijevremene otplate.

- Precizirano je da se kod djelomične prijevremene otplate sklapa dodatak ugovoru kojim se uređuju novi uvjeti otplate, dok kod potpune prijevremene otplate prestaju daljnje ugovorne obveze, osim podmirenja preostalog duga, kamata i pripadajućih troškova.

Članak 12. Mjere za olakšavanje otplate kredita

- Propisano je da Banka u slučaju poteškoća s otplatom kredita pravodobno kontaktira klijenta, pruži mu podršku i informacije o nepodmirenim obvezama te pokuša pronaći odgovarajuće rješenje prije pokretanja prisilne naplate.
- Klijent može podnijeti zahtjev za olakšavanje otplate kredita osobno u poslovnici ili elektroničkom poštom na adresu naplata.fizicke.osobe@kentbank.hr, uz dostavu potrebne dokumentacije i objašnjenja razloga zbog kojih ima poteškoće s otplatom.
- Banka ne naplaćuje naknade za odobravanje mjera povezanih s poteškoćama u otplati, osobito za odobravanje moratorija, te klijente upućuje na dostupne usluge savjetovanja o dugu, uključujući besplatno savjetovanje putem FINA-e.

Članak 13. Naplata potraživanja – posljedice izostalih uplata

- Ako klijent kasni s otplatom kredita i u roku od najviše dva mjeseca od nastanka kašnjenja ne postigne dogovor s Bankom o daljnjoj otplati, Banka će preporučenom pošiljkom obavijestiti sudužnika, založnog dužnika i jamca o nepodmirenom dugovanju. Oni će imati rok od 15 dana od dana slanja obavijesti da podmire dugovanje.
- Banka ne naplaćuje naknadu za otkaz ugovora o kreditu te prilikom otkaza, bez naknade, dostavlja klijentu i ostalim sudionicima u kreditu obavijest o ukupnom iznosu dugovanja, uključujući glavnicu, kamate, naknade i druge troškove.

Članak 14. Obavještavanje

- Uvedena je obveza slanja podsjetnika na pravo na odustanak od kredita u roku od 1 do 7 dana nakon sklapanja ugovora, ako je od pružanja predugovornih informacija do sklapanja ugovora prošlo manje od jednog dana.
- Uređeno je obavještavanje klijenta prije uvida u kreditni registar, u slučaju odbijanja kreditnog zahtjeva na temelju podataka iz registra te u roku od 30 dana od dostave podataka o neispunjenju kreditnih obveza u registar.
- Kod promjene kamatne stope navedena je obveza obavještavanja najmanje 15 dana prije primjene, uz dostavu izmijenjenog otplatnog plana. U slučaju povećanja kamatne stope potrošačkog kredita klijent se obavještava i o pravu na prijevremenu otplatu bez naknade u roku od tri mjeseca.
- U slučaju kašnjenja s otplatom duljeg od dva mjeseca, bez postignutog dogovora o daljnjoj otplati, Banka obavještava ostale sudionike u kreditu o dugovanju i daje im rok od 15 dana za podmirenje obveza.

Članak 15. Pristupačnost proizvoda i usluga

- Dodan je novi članak kojim se uređuje primjena zahtjeva pristupačnosti na proizvode i usluge Banke, pružanje jasnih i razumljivih informacija klijentima te dostupnost Izjave o pristupačnosti na internetskoj stranici Banke.
- Navedeno je da Banka na zahtjev klijenta, bez naknade, pruža dodatne informacije o pristupačnosti pojedinog proizvoda ili usluge.

Članak 17. Izmjene i dopune Općih uvjeta

- Dodana je odredba da klijent ima pravo na besplatan primjerak izmijenjenih Općih uvjeta u papirnatom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju.

Članak 18. Završne odredbe

- Ako Klijent ne razumije hrvatski jezik, dužan je o vlastitom trošku osigurati prijevod putem ovlaštenog sudskog tumača. Banka može Klijentu omogućiti dokumentaciju i na engleskom jeziku, pri čemu je u slučaju neslaganja mjerodavna hrvatska verzija.

U tekstu Općih uvjeta provedene su i manje stilske i jezične izmjene radi gramatičkog usklađivanja, jasnoće i preciznosti formulacija, bez promjene sadržaja odredbi.

IV. ODLUKA O NAKNADAMA U POSLOVANJU S POTROŠAČIMA

Dopune Odluke o naknadama u poslovanju s potrošačima odnose se na:

- Sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu, od 1. siječnja 2027. godine korisnicima Paketa besplatnih usluga omogućuju se dva (2) podizanja gotovog novca mjesečno na bankomatima drugih kreditnih institucija u Republici Hrvatskoj bez naplate naknade.
- Za sve klijente Banke, uključujući korisnike Paketa besplatnih usluga, i dalje su omogućena tri (3) podizanja gotovog novca mjesečno na bankomatima MBNet mreže bez naplate naknade.

V. ODLUKA O NAKNADAMA U POSLOVANJU S KREDITIMA, DEPOZITIMA I SEFOVIMA FIZIČKIH OSOBA

Izmjene Odluke o naknadama u poslovanju s kreditima, depozitima i sefovima fizičkih osoba odnose se na:

- Ukidanje tarifne stavke 18.8. Moratorij.
- Ukidanje tarifne stavke 18.10. Izdavanje brisovnog očitovanja.
- Uklonjeno je objašnjenje: *„*Ako klijent koristi kombinaciju moratorija i/ili produženja roka otplate – naplatit će mu se jedna naknada i to ona koja je iznosom najviša naknada od naknada za ova dva posla.“*

- Izmijenjen je **Prilog 1. Odluke, Popis lokacija i dimenzije sefova** te se na popis dodaju novi sefovi Poslovnice Šibenik i Poslovnice Rijeka, dok su ažurirane dimenzije sefova za Poslovnicu Zagreb – Ilica (sef A), Poslovnicu Split – Gundulićeva (sef A), Poslovnicu Osijek (sefovi A i B) i Poslovnicu Slavonski Brod (sef B).

Izmijenjene i dopunjene akte Banke možete pronaći na Internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr.

- Izmijenjeni i dopunjeni Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s potrošačima, Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za kreditno poslovanje s potrošačima i Odluka o naknadama u poslovanju s kreditima, depozitima i sefovima fizičkih osoba važeći su od **7. prosinca 2026. godine.**

- Izmijenjeni i dopunjeni Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima i Odluka o naknadama u poslovanju s potrošačima važeći su od **1. siječnja 2027. godine.**

U slučaju da niste suglasni s predloženim izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s potrošačima, Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za kreditno poslovanje s potrošačima i Odluke o naknadama u poslovanju s kreditima, depozitima i sefovima fizičkih osoba, molimo da nas o tome pisanim putem obavijestite najkasnije do **7. prosinca 2026. godine,** odnosno u slučaju da niste suglasni s predloženim izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima i Odluke o naknadama u poslovanju s potrošačima najkasnije do **1. siječnja 2027. godine,** a u protivnom ćemo smatrati da ste suglasni s prijedlogom izmjena i dopuna. Ako Banka zaprimi Vašu obavijest o neprihvaćanju predloženih izmjena i dopuna, smatrat će se da je ugovor u odnosu na koji niste prihvatili izmjene otkazan i prestaje najkasnije s danom stupanja na snagu izmjena i dopuna. Banka u tom slučaju neće naplatiti naknadu za otkaz ugovora u odnosu na koji niste prihvatili izmjene.

Ako imate bilo kakvih pitanja oko ovih izmjena i dopuna uvjeta poslovanja, odnosno Okvirnog ugovora, informacije možete dobiti u poslovnicama Banke, te na info telefonu 0800 0006.

S poštovanjem,
Vaša KentBank d.d.