Kent Bank

Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s potrošačima

Studeni, 2026.

SADRŽAJ:

1. UVODNE ODREDBE 3
2. DEFINICIJE POJMOVA 3
3. ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA KLIJENATA I BANKOVNA TAJNA 7
4. OBVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE 11
5. OBVEZE I ODGOVORNOSTI KLIJENTA 11
6. KAMATE, NAKNADE I TROŠKOVI 13
7. PUNOMOĆI 14
8. SKLAPANJE UGOVORNOG ODNOSA I RASPOLAGANJE SREDSTVIMA NA RAČUNU ZA POSEBNE KATEGORIJE KLIJENATA 16
9. OBAVJEŠTAVANJE KLIJENTA 19
10. PRISTUPAČNOST PROIZVODA I USLUGA 21
11. PRIGOVORI, SPOROVI I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA 21
12. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA 23
13. ZAVRŠNE ODREDBE 24

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.

Na pojedine poslovne odnose primjenjuju se posebni opći uvjeti poslovanja koji dopunjuju ove Opće uvjete.

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: HR5741240031011111116

Popis poslovnica Banke zajedno s kontakt brojevima telefona i adresama za komuniciranje nalaze se na Internet stranici Banke 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 – 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 (Foreign Account Tax Compliance Act) – 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 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 – 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.

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, 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.

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.

OKVIRNI UGOVOR – ugovor koji Banka sklapa s Klijentom i kojim se reguliraju međusobna prava i obveze o otvaranju, vođenju i zatvaranju transakcijskog računa u Banci te obavljanu 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 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 – 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.

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

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.

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.

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 – 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.

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, kao i sve druge podatke smatraju se bankovnom tajnom te ih Banka može otkriti samo u slučajevima koji su propisani Zakonom o kreditnim institucijama i drugim propisima koji reguliraju obvezu čuvanja bankovne tajne.

Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke Klijenta u svrhe izvršavanja ugovornih obveza između Klijenta i Banke, ispunjavanja zakonskih i regulatornih obveza Banke kao kreditne institucije, kao i u druge svrhe dopuštene važećim propisima. Obrada osobnih podataka provodi se osobito radi provedbe propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, upravljanje rizicima, drugih zakonskih obveza te obavljanje redovitih poslova Banke, uz primjenu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera zaštite osobnih podataka.

Banka ne prikuplja niti obrađuje osobne podatke u opsegu većem od onoga koji je nužan za ostvarenje određene svrhe obrade.

Banka kao voditelj obrade osobnih podataka može obrađivati osobne podatke Klijenta radi provedbe poreznih propisa Sjedinjenih Američkih Država (dalje: SAD), uključujući propis *Foreign Account Tax Compliance Act 2* (dalje: FATCA), kada je to primjenjivo, osobito radi utvrđivanja poreznog statusa Klijenta i ispunjavanja obveza izvješćivanja prema nadležnim tijelima. Tekst propisa FATCA dostupan je na službenim internetskim stranicama Porezne uprave SAD-a, www.irs.gov.

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 od 27. travnja 2016. 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 o zaštiti podataka), prikuplja i obrađuje osobne podatke svojih Klijenata u skladu s načelima i zakonskim osnovama Opće uredbe o zaštiti podataka.

Prilikom prikupljanja i obrade osobnih podataka Banka Klijentima pruža informacije propisane Općom uredbom o zaštiti podataka, uključujući informacije o svrsi i pravnoj osnovi obrade, kategorijama osobnih podataka, primateljima podataka, rokovima čuvanja, pravima Klijenta i načinu njihova ostvarivanja.

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),
- biometrijski podaci (fotografija i potpis s identifikacijskog 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),
- podaci o političkoj izloženosti (članstva u sindikatima, političkim strankama i dr.) i sl.

Ako Banka prikuplja i obrađuje dodatne kategorije osobnih podataka koje nisu navedene u ovim Općim uvjetima, Banka će Klijentu pružiti odgovarajuće informacije o takvom prikupljanju i obradi u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka, ovisno o okolnostima i načinu pribavljanja osobnih podataka.

Informacije o obradi takvih osobnih podataka, uključujući svrhe i pravne osnove obrade, kategorije osobnih podataka, moguće primatelje, rokove čuvanja te prava Klijenta, Banka će pružiti putem odgovarajuće Izjave o privatnosti ili drugog odgovarajućeg dokumenta prilagođenog konkretnoj svrsi obrade.

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.

Osobni podaci koje je Klijent dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju ugovornog odnosa s Klijentom mogu biti stavljeni na uvid ili proslijeđeni drugim fizičkim ili pravnim osobama koje Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke. Osobni podaci Klijenta mogu biti proslijeđeni na zahtjev Ministarstva financija, Hrvatske narodnoj banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu slanja izvještaja ili ispunjenja drugih zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza slanja tih podataka, kao i drugim primateljima u skladu mjerodavnim odredbama Zakona o kreditnim institucijama kojim se regulira bankovna tajna te iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne.

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 podataka 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.

Prema Općoj uredbi o zaštiti podataka i Politici zaštite osobnih podataka KentBank d.d. dostupnoj na Internet stranici Banke https://www.kentbank.hr/4085/zastita-osobnih-podataka, tijekom trajanja ugovornoga odnosa Klijentu pripadaju sljedeća prava:

- pravo na obaviještenost,
- pravo na pristup osobnim podacima,
- 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 osobnih podataka ispitaniku i/ili drugom voditelju obrade,
- pravo na prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnosi na Klijenta, kao i prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na Klijenta za potrebe izravnog marketinga što uključuje izradu profila u mjeri koja je povezna s takvim izravnim marketingom,
- pravo da se na Klijenta ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila,
- pravo na podnošenje prigovora nadzornom tijelu.

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.

4. OBVEZE I ODGOVORNOSTI BANKE

Banka je u ispunjavanju obveza iz svoje profesionalne djelatnosti dužna postupati s povećanom pažnjom (pažnjom dobrog stručnjaka), prema pravilima bankarstva. 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 također postupati pažnjom dobrog stručnjaka sukladno pravilima bankarske struke, dobrim poslovnim običajima i pozitivnim propisima. Banka postupa u dobroj vjeri pouzdajući se u vjerodostojnost, točnost, potpunost i istinitost dokumentacije koja joj je dostavljena od Klijenta te nema obvezu provjeravati činjenice navedene u dostavljenoj dokumentaciji niti snosi bilo kakvu odgovornost za bilo kakvu štetu koja bi potencijalno mogla uslijed iste nastupiti za Klijenta.

Kod ispunjenja svojih obveza Banka odgovara za postupanje svojih zaposlenika. 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, sukladno primjeni načela podijeljene krivnje, određuje se u kojem opsegu Banka snosi potencijalnu štetu.

Banka ne odgovara za neispunjenje obveza ako je ispunjenje istih onemogućeno višom silom, ratom, prirodnim katastrofama, prirodnim nepogodama ili drugim uzrokom (npr. štrajk, lock-down, poteškoće u prometu i sl.) na koje Banka 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 poslovni 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. U slučaju ne pridržavanja ove odredbe, Banka ne odgovara za štetu koju Klijent može pretrpjeti zbog nepravodobne dostave obavijesti o promjenama osobnih podataka.

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. Ako su isprave i dokumentacija sastavljeni na stranim jezicima od kojih niti jedan nije hrvatski jezik, Klijent je dužan o svom trošku Banci dostaviti ovjereni prijevod na hrvatski jezik izrađen od strane ovlaštenog sudskog tumača i to engleske verzije teksta ako takva postoji, odnosno one jezične verzije koja je samom ispravom određena kao mjerodavna. Ako niti jedna verzija nije određena kao mjerodavna, Banka ima diskrecijsko pravo odrediti jezičnu verziju čiji je ovjereni prijevod na hrvatski jezik Klijent dužan dostaviti.

Ako Klijent ne poznaje hrvatski jezik, dužan je prije sklapanja pravnog posla s Bankom ili zadavanja bilo kakve transakcije, o vlastitom trošku osigurati potpuno razumijevanje svih ugovornih uvjeta, prava i obveza, uključujući angažiranje ovlaštenog sudskog tumača. Banka ne odgovara za štetu ili posljedice koje bi Klijentu mogle nastati uslijed nepoznavanja hrvatskoj jezika.

Klijent se obvezuje da sredstvima koja se nalaze na njegovom računu u Banci i/ili koja su mu odobrena plasmanom Banke, neće koristiti za bilo kakve protuzakonite svrhe i radnje.

Odredbe ovih Općih uvjeta i ugovora kojima se određuju prava, obveze, odgovornosti i ovlasti Klijenta na odgovarajući se način primjenjuju i na Opunomoćenika, zakonskog zastupnika, skrbnika, kao i na sve druge ovlaštene osobe koje na temelju zakona, punomoći ili akta nadležnog tijela raspolažu Klijentovim računom ili koriste proizvode i usluge Banke u njegovo ime, a u granicama svojih ovlasti.

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 visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače, Odlukom o visini pasivnih kamatnih stopa za potrošače, Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima, Metodologijom utvrđivanja iznosa i promjene naknada u poslovanju s potrošačima, Pravilnikom o obračunu kamata 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, sukladno pozitivnim propisima.

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.

U poslovanju s potrošačkim i stambenim potrošačkim kreditima Banka primjenjuje ograničenja ugovaranja i naplate naknada propisana Zakonom o potrošačkim kreditima. 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.

Klijent snosi naknade i troškove nastale postupanjem Banke po njegovim nalozima ili zahtjevima, ako su njihova naplata i uvjeti naplate unaprijed ugovoreni ili propisani važećim propisima i internim aktima Banke.

Za vrijeme trajanja ugovornog odnosa Banka može naplatiti Klijentu isključivo naknadu koja je bila sadržana u Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima i Odluci o naknadama u poslovanju s kreditima, depozitima i sefovima fizičkih osoba, te iskazana u novčanom ili postotnom iznosu različitom od nule, u vrijeme zaključenja ugovora.

Klijent ovlašćuje Banku da u slučaju nepodmirenja dospjelih obveza, naplati dospjeli iznos sa svim pripadajućim kamatama, naknadama i zakonskim zateznim kamatama s njegovog transakcijskog računa otvorenog u Banci ili bilo kojeg drugog računa otvorenog u Banci.

7. PUNOMOĆI

Klijent može prilikom sklapanja ugovornog odnosa s Bankom ili naknadno 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 sukladno pravilima Banke i na obrascu Banke, prema obliku i sadržaju koji određuje Banke, pri čemu trebaju biti prisutni izdavatelj punomoći (Opunomoćitelj) i osoba koju se opunomoćuje (Opunomoćenik). Specijalnu punomoć na obrascu Banke Opunomoćitelj i Opunomoćenik, potpisuju pred djelatnikom Banke.

Specijalna punomoć može biti izdana i izvan Banke (npr. odvjetnička punomoć, punomoć ovjerena od strane javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela, te u zakonom propisnim slučajevima s ishođenim aspostilom/nadovjerom). Takva punomoć treba biti sastavljena i ovjerena sukladno zakonskim propisima te sadržavati sve podatke nužne za identifikaciju i postupanje po nalogu Opunomoćitelja.

Opunomoćenik je dužan na zahtjev Banke predočiti i dati svoje podatke i isprave koje Banka zatraži zbog njegove identifikacije kao i ispunjavanja obveza sukladno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Specijalna punomoć može biti jednokratna ili trajna.

Jednokratnom specijalnom punomoći Opunomoćitelj daje Opunomoćeniku ovlast da u njegovo ime i za njegov račun poduzme izrijekom točno određenu radnju ili radnje koje su po svojoj prirodi jednokratne te čijim se poduzimanjem ovlast dana Opunomoćeniku u cijelosti izvršava.

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

Punomoć prestaje vrijediti:

- istekom dana koji je naveden u punomoći kao dan do kada vrijedi punomoć,
- opozivom od strane Opunomoćitelja,
- otkazom od strane Opunomoćenika,
- odlukom nadležnog tijela,
- prestankom poslovnog odnosa s Bankom za koji je punomoć izdana,
- smrću Opunomoćitelja/Opunomoćenika,

- na drugi zakonom propisani način.

Pisani opoziv ili otkaz punomoći mora biti potpisan od strane Opunomoćitelja ili Opunomoćenika i može se osobno predati djelatniku Banke u bilo kojoj Poslovnici Banke ili dostaviti poštom Banci, na adresu sjedišta Banke ili na adresu bilo koje od Poslovnica Banke koje su dostupne na internetskim stranicama Banke.

Pisani opoziv ili otkaz punomoći dostavljen Banci poštom, mora biti ovjeren od strane javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela (po potrebi s ishođenim apostilom/nadovjerom i ovjerenim prijevodom na hrvatski jezik od strane ovlaštenog sudskog tumača).

Pisani opoziv ili otkaz punomoći predan osobno u Poslovnici Banke proizvodi pravni učinak prema Banci po njegovom zaprimanju i evidentiranju u sustavu Banke tijekom radnog vremena poslovnice, osim ako je u samom opozivu ili otkazu naveden neki kasniji datum.

Pisani opoziv ili otkaz punomoći dostavljen poštom proizvodi učinak od početka prvog sljedećeg radnog dana nakon dana zaprimanja pošte u poslovnici Banke, osim ako je u samom opozivu ili otkazu naveden neki kasniji datum.

Od trenutka nastupa učinka opoziva ili otkaza, Banka više nije ovlaštena niti obavezna postupati po punomoći.

Osoba koja opoziva ili otkazuje punomoć dužna je o tome obavijestiti drugu stranu te Banka ne odgovara za potencijalne sporove, štetu ili druge posljedice koje mogu nastati između Opunomoćitelja i Opunomoćenika zbog njihovog međusobnog neobavještavanja ili zakašnjelog obavještavanja.

Banka može odbiti postupiti po Specijalnoj punomoći ako:

- su podaci u punomoći netočni, nejasni, nepotpuni ili ako se ne može iz sadržaja punomoći jasno i nedvojbeno utvrditi prava volja izdavatelja punomoći (Opunomoćitelja) ili ako je njezin sadržaj protivan ugovorenim uvjetima za uslugu za koju se izdaje punomoć,
- uz punomoć nije priložena važeća identifikacijska isprava Opunomoćenika, odnosno njezina ovjerena preslika,
- Opunomoćitelj i/ili Opunomoćenik nisu Banci dostavili sve podatke i/ili isprave potrebne za provedbu mjera dubinske analize sukladno propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma,
- potpis Opunomoćitelja na punomoći danoj izvan Banke nije propisno ovjeren od javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela ili nije ishođen Apostille/nadovjera,

- punomoć nije dana u odgovarajućem obliku ili je davanje takve vrste punomoći u suprotnosti s prisilnim propisima.

Način postupanja i raspolaganja sredstvima na temelju izdanih specijalnih punomoći za svaki pojedini proizvod ili uslugu Banke, može biti posebno utvrđen 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 sukladno rješenju Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Kao dokaz o srodstvu s maloljetnikom Zakonski zastupnik je dužan priložiti/dati na uvid djelatniku Banke izvornik rodnog lista ili izvatka iz matice rođenih, a Skrbnik kao dokaz o skrbništvu je dužan priložiti/dati na uvid djelatniku Banke izvornik pravomoćnog rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad o dodijeljenom skrbništvu.

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 tako da prilikom identifikacije priloži/dade na uvid djelatniku Banke važeći identifikacijski dokument, kojim dokazuje da je napunio najmanje petnaest godina života, te priložiti/dati na uvid djelatniku Banke i dokaz da ostvaruje prihode (primjerice ugovor iz učeničkog servisa, ugovor o dodjeli stipendije i slično).

Ako Maloljetnik ne dokaže jedan od navedena 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 isplatom na blagajni Banke, u Poslovnici Banke, u visini iznosa koji zarađuje pod uvjetom da ne ugrožava svoje uzdržavanje, dok preostalim iznosom sredstava, ako ista postoje, raspolaže Zakonski zastupnik ili Skrbnik.

Ako **Maloljetnik s potpunom poslovnom sposobnosti** želi samostalno ugovoriti proizvod ili uslugu Banke (bez prisutnosti Zakonskog zastupnika odnosno Skrbnika), mora djelatniku Banke priložiti/dati na uvid izvornik svojeg važećeg identifikacijskog dokumenta (osobna iskaznica, putovnica) i priložiti/dati na uvid izvadak iz Matice vjenčanih kao dokaz da je stekao potpunu poslovnu sposobnost sklapanjem braka. Takav Maloljetnik ovlašten je samostalno sklopiti s Bankom ugovorni odnos te bez ikakvih ograničenja raspolagati sredstvima na računu.

Osoba s ograničenom poslovnom sposobnosti može samostalno ugovoriti proizvod ili uslugu Banke u mjeri određenoj rješenjem nadležnog tijela, 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.

Skrbnik dokazuje Banci skrbništvo nad osobom djelomično lišene poslovne sposobnosti, odnosno osobom bez poslovne sposobnosti, izvornikom pravomoćnog rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad. Banka zadržava presliku rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

Osobe djelomično ili potpuno lišene poslovne sposobnosti su štićenici. Skrbništvo nad tim osobama prestaje njihovom smrću ili prestankom okolnosti zbog kojih su takve osobe pod skrbništvom sukladno rješenju nadležnog tijela.

Radi sklapanja ugovornog odnosa s Bankom te utvrđivanja identiteta, poslovne sposobnosti i ovlaštenja za zastupanje, Banka zadržava sljedeću dokumentaciju, ovisno o statusu osobe koja sklapa ugovorni odnos:

1) Kada proizvod ili uslugu Banke ugovara Zakonski zastupnik Maloljetnika:
    - presliku važećeg identifikacijskog dokumenta Zakonskog zastupnika,
    - presliku važećeg identifikacijskog dokumenta Maloljetnika, ako ga Maloljetnik posjeduje,
    - izvornik rodnog lista ili izvatka iz matice rođenih Maloljetnika (ili ovjerenu presliku).
2) Kada proizvod ili uslugu Banke ugovara Maloljetnik koji je sklapanjem braka stekao poslovnu sposobnost:
    - presliku važećeg identifikacijskog dokumenta Maloljetnika,
    - izvornik izvatka iz matice vjenčanih (ili ovjerenu presliku).
3) Kada proizvod ili uslugu ugovara Maloljetnik koji samostalno raspolaže sredstvima ostvarenim radom:

- presliku važećeg identifikacijskog dokumenta Maloljetnika,
- ovjerenu presliku učeničkog ugovora, ugovora o radu ili druge odgovarajuće dokumentacije kojom dokazuje pravo na samostalno raspolaganje tim sredstvima.

4) Kada proizvod ili uslugu Banke ugovara Skrbnik osobe djelomično ili potpuno lišene poslovne sposobnosti:
    - presliku važećeg identifikacijskog dokumenta Skrbnika,
    - presliku važećeg identifikacijskog dokumenta Štićenika,
    - ovjerenu presliku pravomoćnog rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

Kada sredstvima po računu Maloljetnika bez poslovne sposobnosti ili Maloljetnika s ograničenom poslovnom sposobnosti raspolaže roditelj kao Zakonski zastupnik, on smije, bez izričite pisane suglasnosti drugog roditelja kao Zakonskog zastupnika, raspolagati sredstvima do iznosa od 1.327,23 eur mjesečno (odnosno do iznosa sukladno mišljenju nadležnog Ministarstva socijalne politike i mladih i Obiteljskog zakona), osim ako je Banci predočeno pravomoćno rješenje nadležnog suda u kojem je određeno drugačije. Za raspolaganje sredstvima u mjesečnom iznosu višem od navedenog iznosa ili ako između roditelja kao Zakonskih zastupnika, neovisno o tom iznosu, postoji nesuglasje, potrebno je Banci dostaviti rješenje nadležnog suda koji određuje način raspolaganja sredstvima maloljetnika.

Ako se radi o prijenosu sredstava s računa Maloljetnika na drugi račun istog Maloljetnika otvoren u Banci ili u drugoj kreditnoj instituciji, ne postoji ograničenje iznosa za prijenos te nije potrebna suglasnost drugog roditelja kao ni odobrenje nadležnog suda pod uvjetom da postoji pisani dokaz da se sredstva prenose na račun otvoren na ime tog Maloljetnika.

Kada sredstvima po računu Maloljetnika raspolaže zakonski imenovan Skrbnik, ovlašten je to činiti u iznosu i na način utvrđenom rješenjem Hrvatskog zavoda za socijalni rad.

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

Maloljetna osoba stjecanjem poslovne sposobnosti prije punoljetnosti i stjecanjem poslovne sposobnosti s punoljetnošću, prema zakonskim propisima, nadalje samostalno raspolaže računima koji se vode na njezino ime u Banci.

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 obvezna u propisanim rokovima, ovisno o vrsti proizvoda ili usluge, pravodobno obavještavati Klijenta o izmjenama uvjeta proizvoda odnosno usluge, kao i o izmjenama i dopunama akata Banke (npr. općih uvjeti) vezanih uz ugovoreni proizvod ili uslugu.

Banka će Klijenta, u slučajevima i rokovima propisanim važećim zakonskim i podzakonskim propisima, ugovorom te pripadajućim posebnim općim uvjetima poslovanja, osobito obavještavati o sljedećem:

- promjenama kamatnih stopa zbog usklađenja s maksimalnom nominalnom kamatnom stopom ili maksimalnom efektivnom kamatnom stopom, uključujući promjene koje proizlaze iz usklađivanja sa zakonskim ograničenjima kamatnih stopa,
- promjenama uvedenim na temelju odluke Banke kao što je promjena visine naknada u Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima i Odluci o naknadama u poslovanju s kreditima, depozitima i sefovima fizičkih osoba,
- stanju kredita, odnosno depozita,
- postupku odobravanja kredita, uključujući obavijesti o odbijanju zahtjeva za kredit, procjeni kreditne sposobnosti, korištenju podataka iz kreditnih registara i ostvarivanju povezanih prava Klijenta,
- pravu na odustanak od ugovora o kreditu i načinu njegova ostvarivanja,
- uvidu u kreditni registar radi procjene kreditne sposobnosti, uključujući obavijest o namjeravanom uvidu te obavijest o odbijanju zahtjeva za kredit na temelju podataka dostupnih iz kreditnog registra,
- uvidu u kreditni registar radi procjene kreditne sposobnosti, uključujući obavijesti o namjeravanom uvidu i odbijanju zahtjeva za kredit na temelju podataka iz kreditnog registra,
- dostavi podataka o kreditnim obvezama Klijenta u kreditni registar o neispunjenju obveza,
- dospjelim nepodmirenim obvezama, poteškoćama u otplati kredita, mogućnostima olakšavanja otplate te posljedicama neispunjavanja ugovornih obveza,
- promjenama uvjeta korištenja dopuštenog prekoračenja, uključujući njegovo smanjenje ili ukidanje,
- otkazu ugovora o kreditu, potpunoj otplati kredita i preuzimanju instrumenata osiguranja te prijenosu potraživanja odnosno ugovora o kreditu,

- izmjenama ili dopunama posebnih općih uvjeta za pojedini proizvod ili uslugu, te
- ostalim promjenama i obavijestima koje je Banka dužna dostaviti Klijentu na temelju zakonskih propisa.

Banka će obavijesti i informacije koje se odnose na ugovore o kreditu, kada je to propisano, dostavljati i ostalim sudionicima kreditnog odnosa, uključujući sudužnike, založne dužnike i jamce, u skladu s važećim propisima.

Rokovi, sadržaj i način dostavljanja pojedinih obavijesti i informacija uređeni su važećim zakonskim i podzakonskim propisima, ugovorom te posebnim općim uvjetima poslovanja za pojedini proizvod ili uslugu.

Banka obavijesti dostavlja sukladno ugovorenom načinu obavještavanja 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 i ugovori s Klijentom, pod uvjetom da takav način dostave ispunjava zahtjeve propisane za pojedinu vrstu obavijesti.

Kada je zakonskim propisima određeno da se pojedina obavijest ili informacija dostavlja na papiru ili drugom trajnom mediju, u skladu s načinom dostave koji je Klijent ugovorio ili odabrao za pojedini proizvod ili uslugu, uz poštovanje zahtjeva propisanih za pojedinu vrstu obavijesti.

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 odbije primitak pismena odnosno ako mu pismeno nije bilo moguće uručiti , smatra se da je dostava predmetnog pismena uredno izvršena danom predaje pismena poštanskoj službi. Ako je Klijentu poslano preporučeno pismeno koje se vratilo Banci s napomenom „obaviješten nije tražio“, „nepoznat na adresi“ ili slično, smatra se da je dostava uredno izvršena s danom predaje pismena poštanskoj službi.

Banka ne odgovara 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.

U smislu ovih Općih uvjeta, pod ugovorenim načinom obavještavanja, podrazumijeva se dostavljanje svih vrsta obavijesti na način koji je Klijent ugovorio po pojedinom proizvodu ili usluzi.

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.

Uz navedene odredbe, Banka će za sve proizvode i usluge iz ponude Klijentima na raspolaganje staviti jasne i razumljive opće informacije i to na hrvatskom jeziku, dostupnim u poslovnicama Banke i na Internet stranici www.kentbank.hr. Na zahtjev Klijenta, Banka će bez naknade Klijentu dati opće informacije u pisanom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju.

10. PRISTUPAČNOST PROIZVODA I USLUGA

Banka u skladu sa Zakonom o zahtjevima za pristupačnost proizvoda i usluga te primjenjivim podzakonskim propisima osigurava pristupačnost svojih proizvoda i usluga. Prilikom razvoja, pružanja i unaprjeđenja proizvoda i usluga, Banka primjenjuje propisane standarde pristupačnosti kako bi osobama s funkcionalnim ograničenjima omogućila samostalno i ravnopravno korištenje proizvoda i usluga.

Banka informacije o proizvodima i uslugama pruža na jasan, jednostavan i razumljiv način. Za proizvode i usluge za koje je to primjenjivo Banka osigurava informacije o načinu pružanja proizvoda ili usluge te o načinu na koji proizvod ili usluga ispunjava zahtjeve pristupačnosti, a koje su dostupne na Internet stranici Banke www.kentbank.hr.

Izjava o pristupačnosti proizvoda i usluga dostupna je na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr/19538/izjava-o-pristupacnosti-proizvoda-i-usluga.

Banka će Klijentu, na njegov zahtjev i bez naknade, pružiti dodatne informacije o pristupačnosti pojedinog proizvoda ili usluge u skladu s primjenjivim propisima. Na zahtjev Klijenta Banka će omogućiti i dostavu dokumentacije u pristupačnom obliku, prilagođenom potrebama osoba s invaliditetom, u skladu s primjenjivim propisima.

11. 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 prigovora na e-mail adresu: prigovori@kentbank.hr
- neposrednom predajom pisanog prigovora u bilo kojoj poslovnici KentBank d.d.
- slanjem pisanog prigovora poštom na adresu: KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb s naznakom "Prigovor"
- putem internetske stranice KentBank d.d. na poveznici https://www.kentbank.hr/1730/prigovori
- putem usluge Internet bankarstva (e-Kent) ako Klijent ima ugovorenu uslugu.

Prigovor minimalno treba sadržavati:

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

Banka u svojim poslovnicama i na internet stranici www.kentbank.hr osigurava obavijesti o načinu podnošenja pisanih prigovora, kao i obrazac za podnošenje prigovora. Postupak rješavanja prigovora detaljno je uređen Politikom upravljanja prigovorima koja je dostupna u poslovnicama Banke kao i na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr.

Banka će odgovor na prigovor dostaviti zakonom propisanim rokovima.

Ako Klijent nije zadovoljan konačnim rješenjem prigovora Banke, može o tome obavijestiti Hrvatsku narodnu banku, a može pokrenuti i postupak pred bilo tijelom za alternativno rješavanje potrošačkog spora, odnosno podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori putem pošte na adresu: Trg Franklina Roosevelta 2, 10 000 Zagreb ili putem e-maila: mirenje@hgk.hr, internetska adresa: https://www.hgk.hr/centar-za-mirenje/o-centru-za-mirenje, ili drugom nadležnom tijelu za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Banka će sudjelovati u postupku mirenja odnosno alternativnog rješavanja spora koji je pokrenuo potrošač. Nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

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.

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 osim ako prisilni propisi o zaštiti potrošača ne nalažu drugačije.

12. IZMJENE I DOPUNE OVIH OPĆIH UVJETA

Banka zadržava pravo izmijeniti i dopuniti ove Opće uvjete u skladu sa zakonskim propisima i podzakonskim aktima te poslovnom politikom Banke kada postoje objektivni razlozi za izmjenu i dopunu istih.

O svakoj izmjeni i/ili dopuni ovih Općih uvjeta, Banka će na ugovoreni način obavijestiti Klijente najmanje 15 (petnaest) dana prije datuma njihove primjene, osim ako posebnim zakonom ili posebnim općim uvjetima za pojedini proizvod i uslugu nije propisan dulji rok (primjerice za usluge platnog prometa), te će izmijenjene i/ili dopunjene Opće uvjete učiniti dostupnim Klijentima u poslovnicama Banke te na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr.

Klijent ima pravo na besplatan primjerak izmijenjenih Općih uvjeta u papirnatom obliku ili na nekom drugom trajnom mediju.

Ako Klijent ne želi prihvatiti izmjene i/ili dopune ovih Općih uvjeta, ovlašten je bez naknade, jednostrano otkazati korištenje proizvoda ili usluge Banke na koje se ti Opći uvjeti primjenjuju, najkasnije do dana stupanja na snagu izmjena, odnosno najkasnije u roku 15 (petnaest) dana od objave izmjena tj. datuma naznačenog u dokumentu „Sažetak izmjena i dopuna općih uvjeta“ objavljenog na Internet stranici Banke www.kentbank.hr (ili u dužem roku ako je takav rok propisan zakonom i posebnim općim uvjetima za pojedini proizvod i uslugu). Klijent izjavu o otkazu može dostaviti neposredno u poslovnici Banke pred djelatnikom Banke ili istu dostaviti poštom Banci, na adresu sjedišta Banke ili na adresu bilo koje od Poslovnica Banke koje su dostupne na internetskim stranicama Banke. Pri tom je u obvezi podmiriti sve dospjele obveze prema Banci nastale do dana otkaza.

Također, Klijent u istom roku 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 uz primjenu ugovorenog otkaznog roka ili
b) otkazati ugovorni odnos s Klijentom i istovremeno mu ponuditi sklapanje ugovora pod novim/izmijenjenim uvjetima.

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

13. ZAVRŠNE ODREDBE

Za sve što nije izričito uređeno ovim Općim uvjetima, primjenjuju se zakonski i podzakonski propisi Republike Hrvatske te javno objavljeni akti Banke u poslovanju s potrošačima.

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

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 posebnim općim uvjetima i drugim aktima Banke. Ako se određene odredbe zaključenog ugovora između Banke i Klijenta za pojedini proizvod ili uslugu, odnosno odredbe pripadajućih posebnih općih uvjeta koji se primjenjuju na 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 utjecati na valjanost i primjenjivost ostalih odredbi 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.

Na poslovni odnos Banke i Klijenta, kao i na ove Opće uvjete primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

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

Ako Klijent ne razumije hrvatski jezik u govoru i pismu, dužan je osigurati prijevod putem ovlaštenog sudskog tumača o vlastitom trošku. Banka može prema vlastitoj procjeni i mogućnostima Klijentu učiniti dostupnom i dokumentaciju na hrvatskom i engleskom jeziku. U slučaju bilo kakvog neslaganja ili različitog tumačenja između hrvatske i engleske jezične verzije dokumentacije, mjerodavna je verzija na hrvatskom jeziku.

Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 07.12.2026.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. s potrošačima v 5.0 od 01.02.2025. godine.

U Zagrebu 17.11.2026. godine.