

**Kent Bank**

**Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za jednokratne  
platne transakcije**

# Kent Bank

Sadržaj:

1. Uvodne odredbe .....	3
2. Definicije.....	3
3. Opće odredbe.....	5
4. Nalog za plaćanje.....	5
5. Autorizacija i izvršenje Jednokratnih platnih transakcija .....	6
6. Odbijanje naloga za plaćanje .....	7
7. Opoziv naloga za plaćanje.....	7
8. Naknade i tečaj .....	8
9. Obavještavanje .....	8
10. Odgovornost Banke .....	9
11. Pritužbeni postupci i postupci mirenja .....	10
12. Završne odredbe .....	10

# Kent Bank

## 1. Uvodne odredbe

Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za jednokratne platne transakcije (dalje u tekstu: Opći uvjeti) uređuju se prava i obveze korisnika platne usluge i Banke u pogledu izvršavanja jednokratne platne transakcije.

## 2. Definicije

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

### **Banka:**

KentBank d.d. Zagreb, Gundulićeva 1, Zagreb, Republika Hrvatska

Registrirana kod Trgovačkog suda u Zagrebu, MBS: 080129579, OIB: 73656725926

Tel: +385 1 4981 900

Fax: +385 1 4981 910

E-mail: kentbank@kentbank.hr

Internet stranica: www.kentbank.hr

BIC CODE: KENBHR22

IBAN: HR5741240031011111116

Popis poslovnica Banke zajedno s adresama za komuniciranje nalaze se na Internet stranici Banke. Banka posluje temeljem odobrenja za rad izdanog od strane Hrvatske narodne banke (dalje u tekstu: HNB) koja je nadležno tijelo za nadzor nad poslovanjem Banke.

**Korisnik:** u smislu ovih Općih uvjeta je fizička osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja.

**Platitelj:** u smislu ovih Općih uvjeta jest fizička osoba koja zadaje nalog za plaćanje.

**Primatelj** - u smislu ovih Općih uvjeta je pravna ili fizička osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet jednokratne platne transakcije.

**Nalog za plaćanje** – jest instrukcija koju Platitelj podnosi Banci, a kojom se traži izvršenje Jednokratne platne transakcije i koji sadrži sve potrebne elemente za provedbu. Prema obliku plaćanja nalog može biti nalog za uplatu i nalog za prijenos.

**Jednokratna platna transakcija** – Platna transakcija kojom Korisnik platne usluge traži izvršenje Naloga za plaćanje pri čemu se za njegovo izvršenje ne koristi transakcijski račun.

# Kent Bank

**Nacionalna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji posluje u Republici Hrvatskoj u skladu sa Zakonom o platnom prometu.

Banka izvršava nacionalne platne transakcije u kunama i eurima sukladno nacionalnim pravilima i pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima

**Međunarodna platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima treće države.

**Prekogranična platna transakcija** je platna transakcija u čijem izvršenju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih jedan pružatelj platnih usluga (primatelja plaćanja ili platitelja) posluje u Republici Hrvatskoj, a drugi pružatelj platnih usluga (platitelja ili primatelja plaćanja) posluje prema propisima druge države članice. Banka izvršava prekogranične platne transakcije u eurima sukladno pravilima Europske unije za provođenje kreditnih transfera prema SEPA standardima.

**Država članica:** je država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru.

**Matična država članica** je država članica u kojoj se nalazi registrirano sjedište pružatelja platnih usluga, a ako pružatelj platnih usluga nema registrirano sjedište prema svojem nacionalnom pravu, država članica u kojoj se nalazi njegova uprava.

**Treća država:** je svaka strana država koja nije država članica

**Referenca plaćanja:** broj koji dodjeljuje Banka i kojim se identificira Jednokratna platna transakcija

**Vrijeme primitaka i izvršenja naloga za plaćanje (dalje Terminski plan):** dokument kojim je određeno vrijeme zaprimanja i vrijeme izvršenja naloga platnog prometa

**Jedinstvena identifikacijska oznaka** jest kombinacija slova, brojeva ili simbola koju pružatelj platnih usluga određuje korisniku, a koju korisnik mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik i/ili račun za plaćanje drugog korisnika koji se upotrebljava u Platnoj transakciji. Jedinstvena identifikacijska oznaka u platnom prometu u zemlji može biti broj transakcijskog računa, depozitnog računa ili broj kreditne partije.

**IBAN** – International Bank Account Number je jedinstveni međunarodni identifikator računa klijenta u banci, određen u skladu s međunarodnim standardima Europske komisije za bankovne standarde ISO 13616. IBAN je uveden 01. srpnja 2003. godine sporazumom između država članica EU te predstavlja jedan od osnovnih uvjeta za automatsku obradu platnih naloga u bankama Europske unije. IBAN je sastavljen od najviše 34 alfanumerička znaka koji precizno identificiraju državu,

# Kent Bank

banku te klijentov račun u banci. takvo određenje računa omogućuje automatsko procesuiranje i obradu naloga do računa korisnika.

**Platomat:** elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija. Korisnik/Platitelj samostalno u prostorijama Banke na elektroničkom uređaju može provesti Naloga za plaćanje, ukoliko sadrži sve potrebne elemente za plaćanje.

**Kartica:** platni instrument koji njegovom imatelju omogućuje plaćanje robe i/ili usluga i/ili podizanje gotovog novca;

**Bankomat:** elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija podizanja gotovog novca te provjeri stanja na transakcijskom računu korisnika, kao i drugim uslugama koje će Banka u budućnosti omogućiti putem navedenog uređaja.

**POS/EFTPOS uređaj** (Electronic Funds Transfer Point of Sale) – elektronički uređaj namijenjen izvršenju platnih transakcija plaćanja robe i /ili usluga ili isplate gotovog novca; ovisno o sustavu, može zahtijevati autorizaciju PIN-om ili potpisom;

**ZPP** – Zakon o platnom prometu

### 3. Opće odredbe

Ovim Općim uvjetima Banka određuje način i uvjete izvođenja Jednokratnih platnih transakcija koje provodi za Korisnika/Platitelja, rokove povezane s izvršenjem Jednokratnih platnih transakcija, naknadama i troškovima vezanim uz provođenje Jednokratne platne transakcije provedene u poslovnici Banke i/ili na Platomatu, način i rokove obavještanja Korisnika/Platitelja i odgovornost Banke.

Korisnik predajom Naloga za plaćanje u Poslovnici Banke i/ili na Platomatu potvrđuje da je prethodno upoznat s ovim Općim uvjetima, Terminskim planom, Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima i Odlukom o naknadama u poslovanju s poslovnim subjektima, i da se s njima u cijelosti slaže i prihvaća ih.

Opći uvjeti izrađeni su u pisanom obliku te su dostupni u Poslovnicama Banke i na Internet stranici Banke.

### 4. Nalog za plaćanje

Nalog se zadaje u papirnatom obliku u poslovnici Banke i/ili na Platomatu koji mora biti popunjen u skladu s propisima i uputama koje reguliraju način popunjavanja Naloga za plaćanje te ako ne postoje uvjeti za njegovo odbijanje.

# Kent Bank

Obavezni elementi Naloga su:

- ime Korisnika uz obavezan unos adrese i mjesta korisnika
- jedinstvena identifikacijska oznaka primatelja plaćanja/broj računa
- oznaka valute
- ime primatelja uz obavezan unos adrese i mjesta primatelja
- iznos
- datum izvršenja
- opis plaćanja
- model i po potrebi poziv na broj primatelja plaćanja
- troškovna opcija, SHA, BEN ili OUR, ukoliko se radi o plaćanju u devizama
- valuta pokrića, unosi se oznaka valute pokrića za međunarodna plaćanja i prekogranična i nacionalna plaćanja u stranoj valuti
- suglasnost/potpis (jednokratne platne transakcije koje sadrže barkod nije potrebno potpisivati)

Iznimno, kad Korisnik u nalogu za plaćanje nije naveo podatak ni o modelu poziva niti o pozivu na broj primatelja/platitelja, korisnik ovlašćuje Banku da dopiše model poziva na broj primatelja/platitelja HR99. Ako je Korisnik popunio podatak o pozivu na broj primatelja/platitelja bez podatka o modelu poziva, ovlašćuje Banku da upiše HR00 u podatak o modelu.

## 5. Autorizacija i izvršenje Jednokratnih platnih transakcija

Smatra se da je Korisnik dao autorizaciju (suglasnost) za izvršenje Jednokratne platne transakcije činom predaje Naloga za plaćanje u Poslovnici Banke i/ili na Platomatu u prostorijama Banke. Za izvršenje naloga iniciranog na bankomatu ili POS uređaju, korisnik daje suglasnost korištenjem kartice te unošenjem PIN-a ili potpisom.

Zaprimljene Naloga Banka/Platomat izvršava u skladu s Terminskim planom. Ako Banka/Platomat primi Nalog nakon vremena koje je u Terminskom planu određeno kao krajnje vrijeme za primanje Naloga smatrat će se da je Nalog primila sljedećeg radnog dana te će se prema tom vremenu određivati prava i obveze Banke i Korisnika platne usluge. Radnim danom smatra se svaki dan od ponedjeljka do petka, izuzev blagdana u Republici Hrvatskoj. Vrijeme primitka naloga za platne transakcije inicirane karticom na bankomatu/POS-u jest trenutak u kojem je korisnik dao suglasnost za izvršenje platne transakcije i Banka provela postupak autentifikacije.

U slučaju da Korisnik platne usluge navede pogrešnu jedinstvenu identifikacijsku oznaku /broj računa primatelja plaćanja odnosno bilo koji obvezni element Naloga, Banka nije odgovorna za

# Kent Bank

neizvršenje ili neuredno izvršenje Naloga. Korisnik je također odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje i u slučajevima kada je Banka popunila nalog za plaćanje prema Korisnikovim instrukcijama.

Ako je Korisnik platne usluge osim jedinstvene identifikacijske oznake/broja računa Banci dao i druge informacije u pogledu primatelja plaćanja, Banka je odgovorna samo za izvršenje Naloga u skladu s jedinstvenom identifikacijskom oznakom/brojem računa koje je naveo Korisnik platne usluge.

Korisnik je dužan prije davanja suglasnosti (autorizacije) naloga obvezno provjeriti elemente i sadržaj naloga za plaćanje kojim inicira određenu jednokratnu platnu transakciju i/ili niz jednokratnih platnih transakcija.

## **6. Odbijanje naloga za plaćanje**

Banka može odbiti nalog za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje odnosno ako nalog za plaćanje ne sadržava sve podatke potrebne za njegovo izvršenje ili su podaci nepravilno, nepotpuno i nejasno navedeni, ako Korisnik nije osigurao novčana sredstva za plaćanje naloga i naknada te ako bi provedba naloga bila suprotna važećim zakonskim propisima. Banka će odbiti nalog za plaćanje također i ako je u međuvremenu zatvoren račun primatelja plaćanja.

Ako Banka odbije izvršiti nalog za plaćanje, dužna je bez odgađanja obavijestiti Korisnika prilikom zaprimanja naloga za plaćanje, telefonski, putem ugovorenih komunikacijskih sredstava ili na drugi primjenjiv, odgovarajući način, o odbijanju, o razlozima odbijanja i o postupku za ispravljanje svih pogrešaka koje su dovele do odbijanja.

Banka ima pravo odbiti nalog za plaćanje koji ispunjava sve uvjete za provedbu jednokratne platne transakcije sukladno ovim Općim uvjetima, ako bi njegova provedba bila protivna propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma te internim aktima Banke donesenim na temelju tih propisa ili odluci nadležnog tijela.

## **7. Opoziv naloga za plaćanje**

Korisnik može opozvati nalog za plaćanje do trenutka kada je Banka zaprimila nalog i gotovinu potrebnu za njegovo izvršenje, a prije no što je započela proces njegova izvršenja.

Zahtjev za opoziv naloga za plaćanje mora biti dostavljen Banci pisanim putem, potpisan od strane Korisnika, Banka može naplatiti Korisniku naknadu za opoziv sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima.

# Kent Bank

Nalog predan korištenjem kartice na bankomatu ili POS-u te na Platomatu ne može se opozvati nakon što je autoriziran.

## 8. Naknade i tečaj

Za izvršenje jednokratne platne transakcije, Banka će Korisniku obračunati i naplatiti naknadu sukladno važećoj Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima.

Ako izvršenje jednokratne platne transakcije kod banke primatelja plaćanja ili kod banke koja sudjeluje u prosljeđivanju naloga za plaćanje uzrokuje dodatne troškove obrade zbog nedovoljno točnih podataka koje je zadao Korisnik, Korisnik je suglasan da na poziv Banke podmiri sve tako nastale troškove. Iz tog razloga Korisnik je dužan dati Banci svoje osobne podatke kako bi ga Banka mogla naknadno kontaktirati, u protivnom Banka nije u obvezi izvršiti predmetni Nalog za plaćanje.

Ukoliko izvršenje naloga za plaćanje uključuje i preračunavanje valuta Banka će pri preračunavanju valuta primjenjivati kupovni ili prodajni za efektivu objavljen u tečajnoj listi Banke važećoj na dan obračuna, ukoliko s Korisnikom nije drugačije ugovoreno. Banka izvršava naloge za plaćanje u valuti na koju nalog za plaćanje glasi, a koja mora biti jedna od valuta naznačenih na važećoj tečajnoj listi Banke.

## 9. Obavješćavanje

Banka će, odmah nakon primitka i izvršenja naloga za plaćanje, dati Korisniku bez naknade, slijedeće informacije o platnoj transakciji:

- referenciju koja omogućuje identifikaciju platne transakcije
- iznos platne transakcije
- iznos naknade koje plaća Korisnik
- datum primitka naloga
- ukoliko je primjenjivo, tečaj koji je primijenjen pri izvršenju platnih transakcija kod kojih je potrebna konverzija valuta

Nakon izvršenja platne transakcije Banka će Korisniku odmah bez naknade predati primjerak dokumenta s informacijama navedenim u ovoj točki.

Kod isplate gotovine na bankomatu/POS uređaju korištenjem kartice izdane od strane drugog pružatelja platne usluge, korisniku je prethodno navedene informacije, vezane za platnu transakciju, dužan osigurati pružatelj platne usluge s kojim korisnik ima sklopljen ugovor temeljem kojega mu je izdao karticu. Banka u ovom slučaju nije obvezna korisniku dati informacije koje mu



# Kent Bank

je, vezano za izdavanje i korištenje kartice kao platnog instrumenta, dužan dati njegov pružatelj platne usluge temeljem okvirnog ugovora.

## 10. Odgovornost Banke

U slučaju neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije Banka je dužna, na zahtjev Korisnika i neovisno o svojoj odgovornosti, odmah poduzeti razumne mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava i o rezultatima obavijestiti Korisnika.

Ako Korisnik ne obavijesti Banku bez odgađanja nakon saznanja za izvršenu neautoriziranu platnu transakciju, pisanim putem ili neposredno u prostorima Banke u kojima se posluje s klijentima, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja, gubi prava koja mu pripadaju u slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije.

Uz obavijest Korisnik je dužan dostaviti Banci informacije o platnoj transakciji iz točke 9., radi identifikacije transakcije. U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka se obvezuje vratiti Korisniku iznos te neautorizirane platne transakcije, sve naknade naplaćene u vezi s neautoriziranom platnom transakcijom te pripadajuće kamate, najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti o neautoriziranoj platnoj transakciji od Korisnika ili saznanja za neautoriziranu platnu transakciju.

Banka nije u obvezi izvršiti povrat neizvršene ili neuredno izvršene jednokratne platne transakcije, obračunate naknade i kamate u slijedećim slučajevima:

- ako je neizvršenje autorizirane platne transakcije ili izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica izvanrednih i nepredvidljivih okolnosti na koje Banka ne može ili unatoč svim naporima ne uspijeva utjecati
- ako je neizvršenje autorizirane platne transakcije ili izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica obveze Banke koja proizlazi iz drugih za Banku obvezujućih propisa
- ako je izvršenje jednokratne platne transakcije posljedica prijevernog postupanja Korisnika
- ako je neizvršenje autorizirane platne transakcije ili izvršenje neautorizirane platne transakcije posljedica pogrešne instrukcije za plaćanje na nalogu za plaćanje
- ako korisnik nije odmah bez odlaganja obavijestio Banku o neizvršenju autorizirane platne transakcije ili izvršenju neautorizirane platne transakcije, a najkasnije u zakonskom roku

## 11. Pritužbeni postupci i postupci mirenja

Korisnik platne usluge koji smatra da je Banka prekršila bilo koju od odredaba ZPP-a koje se odnose na obveze informiranja ili odredbe koje se odnose na prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga može:

- uputiti Banci prigovor, na koji je Banka dužna odgovoriti u roku od deset kalendarskih dana od dana zaprimanja prigovora;
- uputiti pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci.

Korisnik platne usluge koji podnosi prigovor Banci, obvezan je priložiti izvornik Naloga i Potvrde o transakciji. Radi rješenja eventualnih sporova iz ovih Općih uvjeta koji nastanu u vezi s primjenom odredaba ZPP-a, Korisnik platne usluge Potrošač može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore. Mirenje se provodi prema Pravilniku o mirenju, a nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

## 12. Završne odredbe

Ovi Opći uvjeti dostupni su Korisniku u pisanom obliku na internetskoj stranici Banke [www.kentbank.hr](http://www.kentbank.hr), kao i u svakoj poslovnici Banke.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta su:

- Odluka o naknadama u poslovanju s potrošačima
- Vrijeme primitaka i izvršenja naloga za plaćanje

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

U slučaju kolizije odredbi ovih Općih uvjeta poslovanja s važećim zakonskim i podzakonskim aktima, primjenjivati će se odredbe zakonskih odnosno podzakonskim akata sve do usklađenja ovih Općih uvjeta.

Na odnose, međusobna prava i obveze Korisnika i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Moguće sporove proizašle iz ovih Općih uvjeta Korisnik i Banka rješavati će sporazumno. Za rješavanje mogućih sporova određuje se nadležnost suda u sjedištu Banke.

Komunikacija između Korisnika i Banke odvijati će na hrvatskom jeziku.

Odredbe ovih Općih uvjeta stupaju na snagu i primjenjuju se od 15. srpnja 2019. godine.

U Zagrebu, 09. srpnja 2019. godine