

Kent Bank

**Opći uvjeti i pravila za korištenje KentPro
paketa**

Rujan 2025.

Sadržaj:

1.	OPĆE ODREDBE	3
2.	DEFINICIJE POJMOVA.....	3
3.	OTVARANJE I KORIŠTENJE PAKETA.....	5
4.	SADRŽAJ PAKETA	5
5.	POSEBNI UVJETI PAKETA	6
6.	PROMJENE PO UGOVORENOM PAKETU INICIRANE OD STRANE KORISNIKA PAKETA	6
7.	NAKNADE.....	6
8.	ZATVARANJE PAKETA	7
9.	PRIGOVORI, PRITUŽBE I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA.....	8
10.	ZAVRŠNE ODREDBE.....	9

1. OPĆE ODREDBE

Izdavatelj Općih uvjeta i pravila za korištenje KentPro paketa (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) je KentBank d.d. Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 73656725926, BIC (SWIFT): KENBHR22, www.kentbank.hr (u daljnjem tekstu: Banka).

Banka je navedena na popisu banaka za koje je Hrvatska narodna banka izdala odobrenje za pružanje bankovnih usluga, a popis je objavljen na internetskoj stranici Hrvatske narodne banke.

Ovi Opći uvjeti utvrđuju međusobna prava i obveze Banke i Korisnika KentPro paketa.

KentPro paket je paket usluga koji Vlasniku računa u Banci omogućava pogodnosti u korištenju određenih bankarskih proizvoda i usluga čiji su opseg i uvjeti korištenja definirani ovim Općim uvjetima.

Ovi Opći uvjeti i pravila dostupni su na internet stranici Banke www.kentbank.hr kao i u svim poslovnim prostorima Banke. Pod poslovnim prostorima Banke podrazumijevaju se poslovnice Banke čiji je popis s naznakom adrese također objavljen na navedenoj internet stranici Banke.

2. DEFINICIJE POJMOVA

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

BANKA

KENTBANK d.d. Zagreb, Gundulićeva ulica 1, Zagreb, Republika Hrvatska

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

Tel: +385 1 4981 900

Fax: +385 1 4981 910

E-mail: kentbank@kentbank.hr

Internet stranica: www.kentbank.hr

SWIFT: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

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.

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

DIGITALNO BANKARSTVO - su Digitalni kanali a koje čine usluga internetskog bankarstva (e-kent) i usluga mobilnog bankarstva (m-kent).

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 korisnika proizvoda i/ili usluga Banke, kao i njegov zakonski zastupnik, skrbnik ili opunomoćenik.

KORISNIK PAKETA – je Klijent banke, fizička osoba (potrošač) koja je u ulozi vlasnika tekućeg računa u Banci podnijela Zahtjev za ugovaranje paketa te ugovorila korištenje jednog od paketa u ponudi Banke.

NEREZIDENT - fizička osoba koja ima prebivalište u inozemstvu, neovisno o njezinom državljanstvu, odnosno fizička osoba koja u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka do 183 dana.

OKVIRNI UGOVOR - je ugovor kojeg 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. za transakcijske račune i platne usluge potrošača,
- Ugovor o poslovanju po žiro računu /Ugovor o poslovanju po tekućem računu,
- Posebnog zahtjeva i/ili ugovora o drugim platnim i/ili ostalim uslugama ako je takav podnesen i/ili zaključen zajedno s pripadajućim posebnim Općim uvjetima (npr. zahtjev za ugovaranjem kartice, ugovor koji regulira poslovanje s internetskim uslugama, ugovor o poslovanju s karticama...)
- Zahtjeva za otvaranje i vođenje transakcijskog računa,
- Akta Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje,
- Odluke o naknadama u poslovanju s potrošačima.

PRISTUPNICA - Zahtjev za korištenje i/ili drugi obrazac Banke kojim se ugovara korištenje usluga Banka kao što su Digitalne usluge banke, Kartica ili Paket.

PAKET - paket bankarskih i nebankarskih usluga Banke koje Korisniku paketa u skladu sa Okvirnim ugovorom omogućava pogodnosti u korištenju usluga koje su sastavni dio paketa, a sve ovisno o vrsti ugovorenog paketa i to na neodređeno vrijeme.

OPUNOMOĆENIK – je 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.

REZIDENT - je Klijent banke, fizička osoba (potrošač), hrvatski državljanin s prebivalištem u Republici Hrvatskoj, te strani državljanin koji u Republici Hrvatskoj boravi na osnovi važeće dozvole boravka u trajanju najmanje 183 dana.

SLUŽBENA VALUTA U REPUBLICI HRVATSKOJ - je valuta EUR (euro).

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.

TEKUĆI RAČUN - je Transakcijski račun koji Banka na temelju pisanog Ugovora o otvaranju i vođenju tekućeg računa otvara Klijentu kako bi preko njega obavljao platne transakcije u eurima, u granicama raspoloživih sredstava.

UGOVORENO DOPUŠTENO PREKORAČENJE - iznos sredstava koji Banka odobrava Korisniku transakcijskog računa (tekućeg) temeljem njegovog pisanog zahtjeva, a koja premašuju pozitivno stanje na tekućem računu.

VLASNIK RAČUNA - je Klijent banke, fizička osoba (potrošač) na čije ime je otvoren Transakcijski račun (tekući ili žiro račun).

3. OTVARANJE I KORIŠTENJE PAKETA

Paket može ugovoriti svaka poslovno sposobna fizička osoba (dalje u tekstu: Klijent), koja je vlasnik tekućeg otvorenog u Banci, predajom popunjene i potpisane Pristupnice za ugovaranje Paketa u poslovnicu Banke, odnosno putem drugog distributivnog kanala kojim se Banka može koristiti za ugovaranje usluga (npr. internetska stranica Banke, Digitalne usluge, i ostalo za što Banka utvrdi da će predstavljati distributivni kanal za određeni proizvod ili uslugu). Podnositelj zahtjeva dozvoljava Banci da provjeri sve podatke navedene u Pristupnici kao i da o njemu prikupi eventualno potrebne dodatne informacije.

Paket se ugovara na neodređeno vrijeme.

Banka može bez posebnog obrazloženja odbiti uspostaviti poslovni odnos s Klijentom u kojem slučaju ne snosi nikakvu odgovornost za štetu koju bi Klijent zbog toga mogao pretrpjeti.

Korisnik Paketa ima mogućnost korištenja bankarskih proizvoda i usluga uključenih u paket, a opseg usluga uključenih u paket određuje Banka i navedeni su u točki 4. ovih Općih uvjeta.

4. SADRŽAJ PAKETA

KentPro paket (dalje u tekstu: Paket) uključuje sljedeće usluge:

- bez naknade za vođenje tekućeg računa
- bez naknade za izdavanje Debitne kartice za vlasnika računa ili opunomoćenika (jedan korisnik)
- bez naknade za korištenje mobilnog bankarstva za Korisnika mobilnog bankarstva ili opunomoćenika (jedan korisnik)
- neograničen broj besplatnih platnih transakcija - nacionalne i/ili prekogranične u EUR unutar jednog mjeseca korištenjem mobilnog bankarstva

Po Tekućem računu po kojem je ugovoren KentPro paket moguće je ugovoriti proizvod Ugovoreno dopušteno prekoračenje. Za odobravanje Ugovorenog dopuštenog prekoračenja, Korisnik Paketa treba ispunjavati uvjete proizvoda, sukladno točki 3.6.2. Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima.

5. POSEBNI UVJETI PAKETA

Svi Korisnici Paketa koji unutar jednog mjeseca, putem mobilne aplikacije Banke, provedu 5 ili više platnih transakcija - nacionalne i/ili prekogranične u EUR-ima, mjesečna naknada za korištenje Paketa iznosi 0,00 EUR, a za Korisnike Paketa koji unutar jednog mjeseca, putem mobilne aplikacije Banke, provedu manje od 5 platnih transakcija - nacionalne i/ili prekogranične u EUR-ima, mjesečna naknada za korištenje Paketa naplatit će sukladno važećoj Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima koja je dostupna na internet stranici Banke [KentBank - Naknade](#) i u poslovnicama Banke.

6. PROMJENE PO UGOVORENOM PAKETU INICIRANE OD STRANE KORISNIKA PAKETA

Korisnik Paketa može pisanim putem na službenom obrascu Banke zatražiti promjenu vrste Paketa.

Korisnik Paketa može odabrati jedan od paketa u ponudi Banke.

Promjena Paketa stupa na snagu prvi dan sljedećeg mjeseca, do kada vrijede uvjeti iz prethodno ugovorenog Paketa.

Pisani zahtjev za promjenu po ugovorenom Paketu podnosi Korisnik Paketa osobno u bilo kojoj poslovnici Banke.

7. NAKNADE

Mjesečna naknada za korištenje Paketa naplaćivat će se ovisno o tome jesu li zadovoljeni posebni uvjeti Paketa navedeni u točki 5. ovih Općih uvjeta.

Ako nisu zadovoljeni posebni uvjeti Paketa tada Korisnik Paketa za korištenje paketa Banci plaća jedinstvenu mjesečnu naknadu koja je utvrđena Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima i Metodologijom utvrđivanja iznosa i promjene naknade u poslovanju s potrošačima, a koji dokumenti su dostupni na internet stranici Banke [KentBank - Naknade](#) i u poslovnicama Banke.

Neovisno o činjenici koristi li Korisnik Paketa sve ili samo pojedine proizvode i usluge odnosno pogodnosti unutar Paketa, Korisniku će se uvijek naplatiti jedna jedinstvena mjesečna naknada za korištenje Paketa.

Korištenje usluga koje nisu sadržane u Paketu i/ili ukoliko korištenje pojedinih usluga prelazi opseg utvrđen unutar Paketa u obračunskom razdoblju, naplatit će se Korisniku paketa sukladno naknadama određenim u Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima.

Naknada za izdavanje debitne kartice po tekućem računu ne naplaćuje se samo jednom korisniku tekućeg računa, onome koji je prvi podnio zahtjev za izdavanje debitne kartice, bez obzira na to je li Vlasnik računa ili Opunomoćenik.

Naknade za kreditni transfer – nacionalne i/ili prekogranične platne transakcije u EUR -ima unutar jednog mjeseca, korištenjem mobilnog bankarstva ne naplaćuju se ako su zadovoljeni posebni uvjeti Paketa iz točke 5. ovih Općih uvjeta.

Naknada za korištenje Paketa ako nisu zadovoljeni posebni uvjeti Paketa iz točke 5. ovih Općih uvjeta se obračunava i plaća mjesečno, te Korisnik Paketa ovlašćuje Banku da bez njegove daljnje suglasnosti mjesečnu naknadu za korištenje Paketa naplati iz sredstava po njegovom Transakcijskom računu, sa zadnjim danom u tekućem mjesecu. Iznos naknade definiran je Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima koja se nalazi na internet stranici Banke [KentBank - Naknade](#) i u poslovnicama Banke.

Ako Korisnik Paketa podnese zahtjev za zatvaranjem Paketa, pogodnosti iz Paketa bit će mu na raspolaganju do dana zatvaranja Paketa, a za taj mjesec u kojem je podnesen zahtjev za zatvaranje Paketa će se obračunati i naplatiti naknada za korištenje Paketa razmjerno trajanju ugovora (ovisno o broju dana korištenja Paketa u mjesecu zatvaranja) sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima koja se nalazi na Internet stranici Banke [KentBank - Naknade](#) i u poslovnicama Banke.

8. ZATVARANJE PAKETA

Banka zatvara Paket na pisani zahtjev Korisnika Paketa na službenom obrascu Banke. Ako se Paket zatvara po nalogu Korisnika Paketa, zatvaranje se može provesti u svakom trenutku, ali najkasnije u roku od 1 (jednog) mjeseca, pri čemu Korisnik Paketa u mjesecu zatvaranja Paketa plaća Banci naknadu za korištenje Paketa razmjerno trajanju ugovora u tom mjesecu (ovisno o broju dana korištenja u mjesecu zatvaranja). Naknada za zatvaranje Paketa naplaćuje se sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima koja se nalazi na internet stranici Banke [KentBank - Naknade](#) i u poslovnicama Banke.

Prije zatvaranja Paketa, Korisnik Paketa dužan je Banci platiti sve obračunate naknade i troškove, osim ako u posebnim slučajevima nije drugačije propisano.

Banka će otkazati Ugovor o paketu u slučaju da Korisnik Paketa zatvori Tekući račun uz koji je sklopljen Ugovor o paketu te u slučaju smrti Korisnika Paketa.

Banka može uskratiti pravo korištenja Paketa ili raskinuti ugovorni odnos sa Korisnikom Paketa u sljedećim slučajevima:

- ukoliko se Korisnik Paketa ne pridržava odredbi ovih Općih uvjeta i pravila kao i ukoliko se ne pridržava Općih uvjeta odnosno drugih akata Banke za svaki pojedini proizvod ili uslugu koju koristi u sklopu Paketa i/ili

- ukoliko Korisnik Paketa ne izvrši ili kasni sa izvršenjem plaćanja bilo koje novčane obveze po bilo kojem poslovnom odnosu s Bankom i/ili
- u slučaju da su nastupile ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno utjecati na sposobnost Korisnika Paketa da uredno izvršava svoje obveze po Paketu

Banka može uskratiti pravo korištenja Paketa ili samo određenog proizvoda u Paketu i to trajno ili privremeno, pri čemu i dalje Korisniku Paketa naplaćuje punu cijenu Paketa sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima sve do zatvaranja Paketa na zahtjev Korisnika Paketa ili otkaza Paketa od strane Banke.

Banka može jednostrano otkazati ugovoren Paket usluga po Transakcijskom računu uz otkazni rok od 15 (petnaest) dana.

Banka može jednostrano otkazati ugovoren Paket usluga po Transakcijskom računu i bez otkaznog roka u skladu sa točkom 9. Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim osobama – potrošačima.

U slučajevima kada Banka jednostrano otkazuje ugovoreni Paket usluga, neovisno je li propisan otkazni rok ili ne, Banka pisanu Obavijest o otkazu šalje Korisniku Paketa na adresu prijavljenu za dostavu obavijesti (adresa prebivališta ili druga adresa o kojoj je Korisnik Paketa obavijestio Banku kao adresu za primanje obavijesti) a otkazni rok počinje teći od trenutka predaje Obavijesti o otkazu na poštu.

Dan dostave Obavijesti o otkazu jest dan njegova slanja preporučenom pošiljkom, a ako postoji otkazni rok, isti počinje teći od toga dana.

Korisnik Paketa može u bilo kojem trenutku prestati koristiti pojedine proizvode, usluge ili pogodnosti unutar Paketa osim Tekući račun koji mora imati otvoren cijelo vrijeme trajanja ugovora o Paketu.

9. PRIGOVORI, PRITUŽBE I ALTERNATIVNO RJEŠAVANJE POTROŠAČKIH SPOROVA

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

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

Prigovor minimalno treba sadržavati:

- osobne podatke podnositelja prigovora (ime i prezime fizičke osobe te OIB),

- detaljan opis događaja ili sporne situacije uz dostavu cjelokupne dostupne dokumentacije vezane uz prigovor,
- e-mail ili poštansku adresu za dostavu odgovora na prigovor.

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

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

Banka će Korisniku paketa dostaviti odgovor pisanim putem najkasnije u roku 10 (deset) dana od zaprimanja prigovora, i to na papiru ili, ako je tako ugovoreno između Banke i Korisnika Paketa, na drugom trajnom nosaču podataka. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor na prigovor u roku 10 (deset) dana iz razloga koji su izvan njezine kontrole, Banka je dužna u roku 10 (deset) dana dostaviti Korisniku paketa privremeni odgovor u kojemu navodi razlog kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisnik paketa zaprimiti odgovor, a koji ne smije biti duži od 35 (tridesetpet) dana od dana zaprimanja prigovora. Banka će u konačnom odgovoru na prigovor uputiti Korisnika Paketa na mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci, kao i na tijela nadležna za alternativno rješavanje potrošačkih sporova (primjerice Centar za mirenje pri Hrvatskoj gospodarskoj komori, adresa: Rooseveltov trg 2, 10000 Zagreb, internetska adresa: <http://www.hgk.hr/centarza-mirenje/o-centruza-mirenje>). Nagodba sklopljena u postupku mirenja ima svojstvo ovršne isprave.

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

Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Korisnika Paketa vezanih uz bankovnu tajnu, zaštitu i obradu osobnih podataka, primjenjuju se odredbe i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i dijela iz točke 3. Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s potrošačima, kao i iz Izjave o privatnosti za ugovaranje i vođenje transakcijskog računa, dopuštenog prekoračenja i kartica, koji su dostupni na internetskoj stranici Banke [KentBank - Uvjeti poslovanja](#) te [KentBank - Izjave o privatnosti](#) kao i u poslovnicama Banke.

10. ZAVRŠNE ODREDBE

Banka može, u okviru Paketa, Korisniku Paketa odobriti i dodatne pogodnosti i popuste, bez potrebe prethodnog informiranja Korisnika Paketa.

Ovi Opći uvjeti dostupni su Korisniku Paketa u pisanom obliku na internet stranici Banke [KentBank - Uvjeti poslovanja](#) kao i u svim poslovnicama Banke.

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

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

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

Banka zadržava pravo izmjene ovih Općih uvjeta o čemu je dužna obavijestiti Korisnika Paketa na ugovoreni način dostave, najmanje 2 (dva) mjeseca prije primjene izmjena, dostavljanjem prijedloga izmjena na papiru, elektroničkom poštom ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka, kako bi Korisnik Paketa imao vremena za donošenje odluke o prihvaćanju ili ne prihvaćanju tih izmjena. Banka će izmijenjene Opće uvjete učiniti dostupnim u poslovnicama Banke te ih objaviti na svojoj internet stranici [KentBank - Uvjeti poslovanja](#) s naznakom od kada se primjenjuju.

Ako do dana primjene izmjena Općih uvjeta, Korisnik Paketa pisanim putem ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrati će se da je prihvatio objavljene izmjene.

U slučaju da Korisnik Paketa ne prihvati predložene izmjene Općih uvjeta, ima pravo bez naknade otkazati ugovor o Paketu s učinkom takvog otkaza s bilo kojim datumom prije datuma stupanja na snagu tih izmjena.

Ako Korisnik Paketa pisanim putem obavijesti Banku da ne prihvaća izmjene Općih uvjeta, smatrat će se da ne želi nastaviti ugovorni odnos s Bankom odnosno smatrat će se da je Korisnik Paketa otkazao ugovor o Paketu sklopljen s Bankom te je obvezan podmiriti Banci sve dospjele obveze. Banka se obvezuje da će sve podatke koje je saznala u vezi s Korisnikom Paketa držati povjerljivim sukladno zakonskim propisima.

Komunikacija između Korisnika Paketa i Banke u vezi ovih Općih uvjeta odvijati će na hrvatskom jeziku.

Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.10.2025. godine.

Zagreb, 01.09.2025.