

Kent Bank

**Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za kreditnu
karticu potrošača**

Svibanj, 2026.

Sadržaj:

1.	Uvodne odredbe	3
2.	Pojmovnik	3
3.	Način zaključenja okvirnog ugovora	9
4.	Izdavanje kartice i aktiviranje m-Token, pravila postupanja s Karticom.....	10
5.	Odobranje limita potrošnje i revolving kredita	13
6.	Korištenje kartice	13
6.1.	Beskontaktno plaćanje	14
7.	Otplata limita potrošnje i revolving kredita	15
8.	Ograničenje dnevne potrošnje	18
9.	Isključenje odgovornosti Banke	18
10.	Obračun naknada, primjena tečaja i konverzija transakcija	19
11.	Obavješćavanje osnovnog korisnika	20
12.	Blokada kartice – uskrata korištenja	21
13.	Neautorizirane platne transakcije	22
14.	Neizvršene, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem	23
15.	Izgubljena/ukradena /zamjenska kartica	24
16.	Prigovori / pritužbe /sporovi.....	25
17.	Izmjene, prestanak okvirnog ugovora i zatvaranje računa	27
18.	Obavješćavanje / komunikacija / internet adresa	29
19.	Bankovna tajna i zaštita osobnih podataka	29
20.	Drugi povezani akti	30
21.	Završne odredbe / Stupanje na snagu.....	30

1. Uvodne odredbe

Izdavatelj ovih Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic kreditnu karticu potrošača (u daljnjem tekstu: Opći uvjeti) je KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 73656725926 (u daljnjem tekstu: Banka).

Ovim Općim uvjetima uređuju se prava i obveze Banke i Klijenta povezane s izdavanjem i korištenjem Visa Classic charge kreditne kartice i Visa Classic revolving kreditne kartice (u daljnjem tekstu: Kreditna kartica) od strane fizičkih osoba.

Ovi Opći uvjeti dopunjuju odredbe Pristupnice za izdavanje kreditne kartice čiji su sastavni dio i, zajedno sa posebnim zahtjevima i/ili ugovorima o drugim platnim i/ili ostalim uslugama ako su takvi podneseni i/ili zaključeni zajedno s pripadajućim posebnim Općim uvjetima, zajedno čine Okvirni ugovor.

2. Pojmovnik

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

Akti Banke - svi dokumenti i odluke koje, u skladu s propisanom procedurom donose ovlaštena tijela Banke, a kojima se uređuju prava, ovlasti i obveze Klijenta, njegovih opunomoćenika te drugih osoba koje preuzimaju prava i obveze u ime Klijenta prema Banci, kao i prava i obveze same Banke (npr. Opći uvjeti, Odluke o naknadama, i sl.).

ANI (Account Name Inquiry) - je sigurnosna mjera kojom se, prilikom autorizacije kartičnih transakcija na daljinu, provjerava podudara li se ime i prezime Korisnika kartice, koje je Korisnik kartice naveo pri kupnji, s imenom i prezimenom registriranim u sustavu Banke i navedenim na kartici.

Autentifikacija - postupak koji Banci omogućuje provjeru identiteta korisnika platnih usluga ili valjanosti korištenja određenoga platnog instrumenta, uključujući provjeru korištenja personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica korisnika platnih usluga

Autorizacija - postupak kojim Korisnik putem ugovorenog Digitalnog kanala daje suglasnost za izvršenje jedne ili više platnih ili drugih financijskih transakcija, ili kojim ugovara jednu ili više bankovnih ili nebankovnih usluga, ili potvrđuje prihvrat dokumenata. Transakcija je autorizirana ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje platne transakcije ili ako je platitelj dao suglasnost za izvršenje niza platnih transakcija čiji je dio ta platna transakcija.

AVS (Address Verification Service) - je sigurnosna mjera kojom se, prilikom autorizacije kartičnih transakcija na daljinu, provjerava podudara li se poštanski broj Korisnika kartice, koji je Korisnik kartice naveo pri kupnji, s adresom za dostavu pošte Korisniku kartice registriranom u sustavu Banke.

Banka - KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, Zagreb, Republika Hrvatska

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

Tel: +385 1 4981 900

E-mail: kentbank@kentbank.hr

Internet stranica: www.kentbank.hr

SWIFT BIC code: KENBHR22

IBAN: HR574124003101111116

Popis poslovnica Banke zajedno s kontakt brojevima telefona i adresama za komuniciranje nalaze se na Internet stranici Banke KentBank - Poslovnice.

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

Bankomat – elektromehanički uređaj koji omogućava korisnicima kartica isplatu i/ili uplatu gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga koje Banka omogućava korištenjem ovog uređaja.

Beskontaktna platna transakcija – platna transakcija kod koje se suglasnost za izvršenje transakcije/autorizaciju daje prinošenjem kartice uređaju označenom za prihvrat beskontaktna platne transakcije. Ovisno o iznosu platne transakcije, a u skladu s pravilima kartičnih platnih shema i funkcionalnostima uređaja za prihvrat, autorizacija se provodi prinošenjem kartice POS uređaju ili bankomatu uz unos PIN-a ili potpis na korisničkom računu

Biometrijska autentifikacija - postupak provjere identiteta prilikom pristupa Korisnika mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu, a temelji se na korištenju dva međusobno nezavisna elementa, od kojih jedan element predstavlja svojstvo Korisnika (npr. otisak prsta ili prepoznavanje lica) dok drugi element predstavlja sredstvo za autentifikaciju i autorizaciju koje je Banka dodijelila Korisniku (npr. token/m-Token). Autentifikacija otiskom prsta (eng. "Touch ID") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije pomoću otiska prsta kojeg je Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu i/ili pri provođenju platne transakcije.

Autentifikacija prepoznavanjem lica (eng. "Face recognition") predstavlja metodu biometrijske autentifikacije koja se temelji na prepoznavanju lica čije je biometrijske karakteristike Korisnik pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup mobilnom tokenu ili mobilnom bankarstvu i/ili pri provođenju platne transakcije.

Charge kreditna kartica - je instrument bezgotovinskog plaćanja kojeg Banka izdaje Korisniku kartice (Osnovnom ili Dodatnom), a čijim se korištenjem svi troškovi nastali terećenjem iznosa potrošnje na prodajnim mjestima ili bankomatima, u Hrvatskoj ili inozemstvu, tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju u cijelosti na naplatu u idućem obračunskom razdoblju, pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

Datum dospijeća računa – dan koji je Osnovni korisnik kartice naveo kao dan na koji će dospjeti troškovi učinjeni Osnovnom karticom i/ili Dodatnim karticama. Dospijeće troškova jest točno na naznačeni dan koji je Korisniku vidljiv na Obavijesti o kreditnoj kartici, neovisno o tome je li to radni ili neradni dan, odnosno blagdan u Republici Hrvatskoj.

DCC - dinamička konverzija valuta (eng. Dynamic currency conversion, skraćeno DCC) usluga koja može biti ponuđena na bankomatima i prodajnim mjestima u inozemstvu kod koje prilikom isplate gotovine na bankomatima ili plaćanja roba i usluga na prodajnim mjestima, Korisnik kartice može, ukoliko mu je to ponuđeno na ekranu uređaja, izabrati terećenje u valuti zemlje u kojoj je inicirana transakcija ili u valuti kartice. Kad Korisnik kartice izabere terećenje u valuti kartice, Banka ne odgovara za tečaj i naknade koje se primjenjuju za korištenje tom uslugom, a koji su prikazani na bankomatu odnosno prodajnom mjestu i koje je Korisnik kartice prihvatio.

Digitalizirana kartica – tokenizirana, uređajno-specifična verzija fizičke kartice koju je Banka izdala korisniku kartice a služi kao sredstvo plaćanja i podizanja gotovine. Digitalizirana kartica predstavlja platni instrument, a koristiti se za iniciranje i izvršavanje platnih transakcija na prihvatnom uređaju ili na daljinu gdje je omogućeno korištenje ovakvog oblika platnog instrumenta. Uvjeti izdavanja i korištenja Visa debitne i kreditne kartice potrošača između Banke i Korisnika primjenjuju se i na Digitaliziranu karticu, osim ako nije drugačije navedeno u ovim Općim uvjetima. Izdavatelj Digitalizirane kartice kreirane unutar Digitalnog novčanika je Banka.

Digitalni novčanik – aplikacija na mobilnom uređaju putem koje Pružatelj usluge omogućava Korisniku kartice dodavanje Kartice unutar mobilne aplikacije Pružatelja usluge u svrhu iniciranja plaćanja i provođenja platnih transakcija Kartice mobilnim uređajem na bankomatima i prodajnim mjestima koja prihvaćaju Digitaliziranu karticu kao platni instrument ili podržavaju beskontaktno plaćanje. Pružatelj usluge ujedno određuje vrstu i karakteristike mobilnog uređaja na kojem je moguće ugovoriti i instalirati aplikaciju.

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

Direktni 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.

Dnevni limit - maksimalan broj transakcija i maksimalan iznos koji određuje Banka, a do kojeg Korisnik kartice može upotrebljavati Karticu u jednom kalendarskom danu za podizanje gotovog novca na bankomatima i/ili za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima i Internetskim prodajnim mjestima u Republici Hrvatskoj i/ili inozemstvu. Navedeni limit odnosi se i na beskontaktnu platnu transakciju.

Dodatna kartica – označava karticu izdanu Dodatnom korisniku kartice na zahtjev Osnovnog korisnika kartice.

Dodatni korisnik – je Klijent banke, fizička osoba (potrošač) kome je izdana Dodatna kartica na njegovo ime, uz njegov pristanak, a na zahtjev Osnovnog korisnika kartice.

HNB – Hrvatska narodna banka

Internetsko prodajno mjesto – mjesto prodaje robe i/ili usluga primatelja (fizička ili pravna osoba) plaćanja na internetu koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja.

Instrument osiguranja - je sredstvo naplate potraživanja koji banci stoji na raspolaganju u slučaju kada klijent prestane otplaćivati obveze ili ih otplaćuje neredovito.

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 ovog dokumenta Ispitanik predstavlja Klijenta Banke.

Izvorna valuta - Službena valuta u Republici Hrvatskoj

Kartica - platna kartica je sredstvo koje omogućuje svojem imatelju izvršenje plaćanja robe i usluga putem prihvatnog uređaja ili na daljinu, kao i podizanje gotovog novca i/ili korištenje drugih usluga na bankomatu ili drugom samoposlužnom uređaju, prijenos novčanih sredstava, iniciranje platne transakcije i njezino izvršenje u okviru kartične platne sheme. Kartica može biti u obliku plastične kartice ili u 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 kartice - je Klijent Banke, fizička osoba (potrošač) kojoj Banka izda osnovnu ili dodatnu debitnu i/ili kreditnu Karticu.

Kreditna kartica - označava personalizirani platni instrument, međunarodno prihvaćenu charge/revolving kreditnu karticu (Visa Classic charge kreditna kartica i/ili Visa Classic revolving kreditna kartica), bilo osnovnu ili dodatnu, koju Banka izdaje Korisniku kartice, a koja se koristi za plaćanje roba i usluga na prodajnim mjestima, podizanje gotovine te za druge odobrene svrhe.

Limit potrošnje – je okvirni iznos kredita s automatskim obnavljanjem, kojeg Banka odobrava Osnovnom korisniku, a koji određuje Banka i do kojeg Korisnik Charge/Revolving kreditne kartice (Osnovni korisnik i Dodatni korisnik) može upotrebljavati za plaćanje roba i usluga, te podizanje gotovog novca u razdoblju između dva obračunska razdoblja uz uvjet da su podmireni svi troškovi. Limit potrošnje umanjuje se za iznos svakog troška učinjenog karticom.

Mobilni token - kriptografski uređaj kojeg Korisnik instalira na mobilni uređaj u sklopu m-Kent aplikacije, a kojim se isti koristi za autentifikaciju i/ili autorizaciju elektroničkih transakcija.

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.

Obavijest o učinjenim transakcijama po kreditnim karticama – označava obavijest Osnovnom korisniku kartice, koja sadrži podatke: o izvršenim platnim transakcijama, odnosno troškovima učinjenima korištenjem kartica, naknadama, članarinama, kamatama koje pripadaju Banci, podatke o najmanjem iznosu otplate nastalih troškova (postotku terećenja).

Obračunsko razdoblje - razdoblje između formiranja dviju Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnim karticama koje se računa od dana nakon formiranja prethodne Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnim karticama do dana formiranja sljedeće Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnim karticama.

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 digitalnim 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

Originalna valuta plaćanja – je valuta u kojoj se transakcija provodi u inozemstvu, a koja nije u valuti države izdavatelja Kartice, odnosno različita je od Izvorne valute.

Osnovna kartica - Kartica izdana Osnovnom korisniku.

Osnovni korisnik – je Klijent banke, fizička osoba (potrošač) kojem je Banka na njegov zahtjev izdala Osnovnu karticu i čije je ime otisnuto na kartici.

Osobni podatak - predstavlja svaki podatak koji se odnosi na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, a koji pojedinac je "Ispitanik".

Personalizirana sigurnosna vjerodajnica – personalizirana obilježja koja Banka daje Korisniku u svrhu autentifikacije i autorizacije transakcija, a mogu uključivati korisničko ime, zaporku, identifikacijski kod, SMS kod ili PIN.

PIN (PERSONAL IDENTIFICATION NUMBER) - osobni, strogo povjerljiv i tajni identifikacijski broj poznat isključivo Korisniku koji ga koristi za autorizaciju platnih transakcija i/ili služi za autentifikaciju Korisnika te kao zaštita od neovlaštenog pristupa Digitalnim kanalima Banke.

Platna transakcija - je 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, neovisno o obvezama koje proizlaze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

Platna usluga - je usluga koju banka kao pružatelj platnih usluga obavlja u okviru svoje djelatnosti, a podrazumijeva usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na transakcijski račun, podizanje gotovog novca sa transakcijskog računa, kao i ostale postupke koji su potrebni za vođenje računa i izvršenje platnih transakcija.

Platni instrument - je personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga, koje se koristi za iniciranje naloga za plaćanje.

POS - označava uređaj na prodajnom mjestu preko kojeg se elektronskim putem vrše platne transakcije korištenjem Kartice za plaćanje robe i/ili usluga i podizanje gotovine.

Potrošač - je Klijent banke, fizička osoba, koja u ugovorima o platnim uslugama obuhvaćenim Zakonom o platnom prometu djeluje izvan područja svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Potvrda (SLIP) - označava potvrdu (dokaz) o pojedinačnoj izvršenoj platnoj transakciji korištenjem kartice, te pri podizanju gotovog novca.

Pouzdana autorizacija - suglasnost Korisnika na izvršenje platne transakcije odnosno naloga za plaćanje koja uključuje elemente koji transakciju na dinamičan način povezuju s iznosom i primateljem plaćanja.

Prigovor – je izjava kojom podnositelj prigovora iskazuje svoje nezadovoljstvo u odnosu na proizvod, usluge ili poslovanje Banke.

Prigovor se može odnositi na:

- bankovnu ili financijsku uslugu, kako je određeno zakonom kojim se uređuje poslovanje kreditnih institucija,
- ugovor o stambenom potrošačkom kreditu, kako je određeno zakonom kojim se uređuje stambeno potrošačko kreditiranje,
- uslugu kreditnog posredovanja, kako je određeno zakonom kojim se uređuje stambeno potrošačko kreditiranje,
- platnu uslugu, kako je određeno zakonom kojim se uređuje platni promet,
- elektronički novac, kako je određeno zakonom kojim se uređuje elektronički novac,
- bilo koju uslugu ili postupanje Banke koje nije prihvatljivo podnositelju prigovora.

Prigovor može biti izjavljen od strane postojećeg, bivšeg ili potencijalnog budućeg klijenta Banke (fizička ili pravna osoba) ili njihovog ovlaštenog zastupnika te tijela i organizacije koje su osnovane u skladu s propisima kojima se uređuje osnivanje i djelatnosti tih osoba, a koje imaju opravdani interes za zaštitu kolektivnih interesa. Prigovor također može biti upućen od strane osobe koja nije klijent Banke.

Prihvatno mjesto - je mjesto prodaje robe i/ili usluga Primatelja plaćanja na kojem se nalazi fizičko ili grafičko sučelje putem kojeg je moguće provođenje transakcija Karticom (bankomat, POS terminal, , Internetsko prodajno mjesto i drugo).

Prodajno mjesto – mjesto prodaje robe i/ili usluga Primatelja plaćanja u Republici Hrvatskoj ili inozemstvu koje prihvaća Karticu kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.**PRUŽATELJ usluge iniciranja plaćanja (PISP)** - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja po Transakcijskom računu.

Pristupnica - Zahtjev za korištenje i/ili drugi obrazac Banke kojim se inicira ugovaranje korištenja proizvoda i usluga Banke kao što su Digitalne usluge banke ili izdavanje Kartice.

Pritužba - obraćanje Podnositelja pritužbe HNB-u ili drugom nadležnom tijelu (HANFA-i) zbog nezadovoljstva s odgovorom/iznesenim stajalištem Banke vezano uz podneseni prigovor i Bančin odgovor na isti.

Push notifikacija – odnosno push poruka je kratka obavijest koja se šalje putem instalirane mobilne aplikacije m-Kent svima koji su je instalirali i omogućili primanje tih poruka.

Raspoloživi iznos potrošnje - ukupan dozvoljeni iznos potrošnje Osnovnog i svih Dodatnih korisnika u okviru jednog obračunskog razdoblja.

Referentni tečaj - tečaj koji se primjenjuje kao osnovica za preračunavanje valute, a koji pružatelj platnih usluga čini dostupnim ili koji potječe iz izvora dostupnog javnosti.

Revolving kredit – okvirni kredit s automatskim obnavljanjem što ga Banka odobrava Osnovnom korisniku kartice do čije visine Korisnici mogu koristiti karticu za podizanje gotovog novca i pri plaćanju robe i/ili usluga.

Revolving kreditna kartica - je Kreditna kartica čijim korištenjem svi troškovi nastali njenim terećenjem na prodajnim mjestima i bankomatima tijekom tekućeg obračunskog razdoblja, dospijevaju na naplatu u idućem obračunskom razdoblju u ugovorenom postotku a pri čemu je obračunsko razdoblje jedan mjesec.

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.

Strana valuta - je valuta države članice koja nije uvela euro kao svoje zakonsko sredstvo plaćanja i valuta trećih država.

Tarifa banke – Odluka o naknadama u poslovanju s potrošačima,

Transakcijski račun – račun koji Banka otvara i vodi fizičkoj osobi (potrošaču) na temelju Okvirnog ugovora, koji se koristi za izvršavanje svih platnih transakcija, a najvažniji i najčešće korišteni računi za plaćanje jesu tekući računi i žiro računi.

Trgovac - označava prodavatelja roba i/ili usluga koji je ovlašten prihvaćati platne kartice kao bezgotovinsko sredstvo plaćanja roba i usluga.

Voditelj obrade - je 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 ovog dokumenta voditelj obrade je Banka.

ZPP - je Zakon o platnom prometu

Zamjenska kartica - označava karticu koja se izdaje u zamjenu za izgubljenu, oštećenu ili ukradenu karticu, ili zbog nekog drugog razloga.

3D usluga sigurnog plaćanja - omogućava pouzdanu autentifikaciju i sigurnu kupnju ovlaštenom korisniku kartice prilikom plaćanja debitnim i kreditnim karticama Banke na svim internetskim prodajnim mjestima koja podržavaju 3D protokol (Visa Secure, Mastercard Identity Check). Preduvjeti za korištenje 3D usluge karticama Banke su:

- važeća Kartica i
- m-Token Banke.

3. Način zaključenja okvirnog ugovora

Okvirni ugovor se zaključuje potpisivanjem Pristupnice od strane Korisnika kartice (Osnovnog, odnosno Dodatnog korisnika) i Banke, a koji ujedno sadrži odredbu o prihvaćanju i primjeni ovih Općih uvjeta i svih povezanih akata Banke, a koji uređuju predmetni ugovorni odnos.

Opći uvjeti primjenjuju se od dana obostranog potpisivanja Pristupnice, ako samom Pristupnicom nije određeno drukčije. Dan primjene Općih uvjeta, u pravilu, je istovjetan danu prihvaćanja Pristupnice od strane Banke. Prihvat Pristupnice Banka potvrđuje potpisom na samoj Pristupnici ili zasebnim podneskom, odnosno izjavom.

Korisnik kartice, u svakom trenutku za vrijeme trajanja Okvirnog ugovora, ima pravo na jedan primjerak ovih Općih uvjeta i njegovih sastavnih dijelova, u papirnatom obliku ili na nekom drugom trajnom nosaču podataka.

Banka sukladno metodologiji definiranoj aktom Hrvatske narodne banke kojom se uređuje efektivna kamatna stopa izračunava i iskazuje efektivnu kamatnu stopu koja odražava ukupan trošak revolving kredita tj. kreditnog limita. Informaciju o visini efektivne kamatne stope Banka će Korisniku kartice uručiti prije sklapanja okvirnog ugovora kao informativni obrazac, te konačni izračun efektivne kamatne stope u trenutku otvaranja računa revolving kredita.

4. Izdavanje kartice i aktiviranje m-Tokena, pravila postupanja s Karticom

Pristupnicu za izdavanje kartice podnosi i potpisuje Korisnik kartice (Osnovni, odnosno Dodatni korisnik) koji može i ne mora imati otvoren transakcijski račun Banke u poslovnici ili putem drugih kanala ugovaranja. Podnošenjem Pristupnice Korisnik kartice ovlašćuje Banku na provjeru svih podataka navedenih na Pristupnici, kao i na prikupljanje eventualnih dodatnih podataka koje Banka ocijeni potrebnim radi donošenja odluke o izdavanju kartice. Banka samostalno određuje obrazac Pristupnice, kao i njegov obvezan sadržaj. Pravilno i potpuno popunjena te potpisana Pristupnica, smatrat će se prihvaćenom od strane Banke danom potpisivanja iste od strane ovlaštenih zaposlenika Banke. Banka uvijek može odbiti podnesenu Pristupnicu bez potrebe obrazloženja odbijanja istog.

Kartica se može izdati poslovno sposobnoj punoljetnoj osobi rezidentu/nerezidentu, koja ispunjava uvjete Banke za izdavanje Kartice i kojoj Banka odobri izdavanje Kartice.

Banka izdaje kreditnu Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću te sve takve Kartice imaju otisnutu pripadajuću oznaku beskontaktnog plaćanja. Beskontaktno sučelje Kartice se aktivira nakon prve uspješno provedene transakcije umetanjem kartice u čip čitač i potvrdom PIN-a na prodajnom mjestu ili na bankomatu.

Ako Korisnik kartice ne želi koristiti Karticu s beskontaktnom funkcionalnošću, može prije aktivacije Kartice, od Banke zatražiti da mu se izda Kartica bez beskontaktno funkcionalnosti. Kartica izdana temeljem takvog zahtjeva Korisnika kartice neće podržavati beskontaktnu funkcionalnost, iako oznaka beskontaktnog plaćanja može biti prisutna/otisnuta na Kartici. Ako je zahtjev za izdavanje kreditne kartice koja ne podržava beskontaktnu funkcionalnost, podnesen Banci nakon izvršene aktivacije Kartice, Korisnik kartice snosi trošak izdavanja Kartice sukladno Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima.

Korisnik kartice preuzima Karticu u poslovnici u kojoj je podnesena Pristupnica, a PIN mu se dostavlja na adresu za dostavu pošte naznačenu na Pristupnici. Korisnik kartice obvezan je, u roku od 120 (sto dvadeset) dana, preuzeti Karticu, u protivnom zbog sigurnosnih razloga, Banka može blokirati karticu. Kartica je vlasništvo Banke i na njezin zahtjev Korisnik kartice mora je bez odgađanja i

bezuvjetno vratiti. Korisnik kartice obavezan je odmah prilikom preuzimanja potpisati Karticu na mjestu predviđenom za potpis. Nepotpisana Kartica nije valjana te Banka zadržava pravo uskraćivanja prava korištenja iste, a Korisnik kartice preuzima punu odgovornost u slučaju njenog gubitka ili krađe za svu štetu uzrokovanu upotrebom Kreditne kartice od strane neovlaštene osobe. Korisnik kartice ne smije odavati PIN, zapisivati ga na samoj Kartici ili na nekoj osobnoj ili drugoj ispravi koje drži zajedno sa Karticom. Navedena zabrana odnosi se i na unos u mobilni telefon ili drugi sličan prijenosni uređaj.

Odgovornost Korisnika kartice se proteže i na obvezu pridržavanja mjera sigurnosti pri dostavi Kartice ili njenoj uporabi (npr. nepotpisivanje dostavljene Kartice, ostavljanje Kartice na javnim mjestima ili kod trgovca ili u osobnom vozilu ili nebriga o čuvanju PIN-a odvojeno od Kartice i slično), odnosno obvezu zaštite svih personaliziranih sigurnosnih obilježja Kartice.

Korisnik kartice je dužan koristiti se Karticom u skladu s odredbama ovih Općih uvjeta. Korisnik kartice je osobito dužan:

- a) Karticu potpisati odmah po primitku,
- b) poduzeti sve razumne mjere za zaštitu personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica Kartice,
- c) ne davati podatke o Kartici, osim u slučaju korištenja Kartice sukladno ovim Općim uvjetima,
- d) onemogućiti trećim osobama neovlašteno korištenje Kartice,
- e) brinuti da se svi postupci s Karticom na prodajnom mjestu provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom,
- f) prije korištenja kartice na Internetskim prodajnim mjestima, provjeriti autentičnost i sigurnosna obilježja internetske stranice kao i proučiti uvjete poslovanja trgovca,
- g) ograničiti i onemogućiti pristup svom mobilnom telefonu i mobilnom tokenu trećim osobama ako je aktivni korisnik 3D usluge sigurnog plaćanja,
- h) poduzeti sve razumne mjere za zaštitu Personaliziranih sigurnosnih vjerodajnica, redovno pratiti transakcije nastale Karticom te stanje po računu, kao i voditi brigu o učinjenim troškovima nastalim Karticom,
- i) poduzeti sve mjere kako PIN ne bi učinio dostupnim trećim osobama te odmah uništiti primljenu obavijest o PIN-u,
- j) uvijek držati Karticu na sigurnom mjestu, zaštićenu od mehaničkih oštećenja i magnetskih polja (mobilnih telefona, daljinskih upravljača, zvučnika),
- k) obavljati internetske transakcije samo putem računala ili drugih uređaja koji posjeduju odgovarajuću zaštitu od virusa i drugih štetnih programa,
- l) ne davati bilo koje svoje osobne podatke, a osobito broj osobne iskaznice, OIB, broj putovnice i sl. kao ni podatke o Kartici (broj kartice, datum važenja, druga sigurnosna obilježja kartice kao što je npr. kontrolni broj i dr.) na neprovjerenim web preglednicima, u telefonskim razgovorima sa nepoznatim ili neprovjerenim osobama, ili u odgovorima na neprovjerene poruke dostavljene elektronskom poštom,

- m) čuvati u tajnosti i onemogućiti drugim osobama, uključujući i članove obitelji, pristup zaporkama, šiframa ili drugim ugovorenim postupcima registracije odnosno pristupa za izvršavanje transakcija na internetskim servisima (npr. Google/Apple Store, iTunes, Amazon itd), što se odnosi i na čuvanje odnosno onemogućavanje pristupa drugim osobama uređajima (računalo, mobitel, tablet i sl.) na kojima su pohranjeni navedeni podaci,
- n) na zahtjev prodajnog mjesta identificirati se na prodajnom mjestu valjanom identifikacijskom ispravom.

Kartica glasi na pojedinog Korisnika kartice, neprenosiva je te Korisnik kartice čije je ime otisnuto na Kartici jedini može koristiti Kreditnu karticu. Kartica se izdaje s rokom valjanosti naznačenim na Kartici; ista vrijedi do zadnjeg dana u mjesecu navedenom na Kartici. Kartica se izdaje na rok valjanosti od tri (3) godine. Kartica se obnavlja automatski za istovjetno razdoblje (bez potrebe podnošenja novog zahtjeva), ako su zadovoljeni svi dolje navedeni uvjeti:

- a) da je Kartica kojoj ističe rok valjanosti aktivirana
- b) da je Kartica kojoj ističe rok valjanosti korištena minimalno jedanput na POS uređaju ili Bankomatu
- c) da Kartica kojoj ističe rok valjanosti nije opozvana (zbog gubitka, krađe, zlouporabe i drugih razloga) ili otkazana

Obnovljena Kartica ima isti PIN kao i Kartica kojoj je istekao rok važenja, ali drugačiji broj Kartice (PAN). Izdaje se u mjesecu isteka roka važenja postojeće Kartice i preuzima se u poslovnicu Banke, a o čemu će Banka prethodno obavijestiti Korisnika kartice na ugovoreni način dostave obavijesti.

Uporaba Kartice od strane osobe čije ime nije otisnuto na kartici smatra se zlouporabom, te ima za posljedicu raskid ugovora.

Na zahtjev Osnovnog korisnika, Banka može drugoj osobi izdati dodatnu karticu u svojstvu Dodatnog korisnika. Pristupnicu, uz Osnovnog korisnika supotpisuje i Dodatni korisnik za kojeg se izdaje dodatna kartica.

Odredbe ovih Općih uvjeta odnose se i na Dodatnog korisnika. Osnovni korisnik obavezan je upoznati Dodatnog korisnika sa odredbama ovih Općih uvjeta, odnosno Okvirnog ugovora, iako će Banka kod potpisivanja Pristupnice iste učiniti dostupnim i Dodatnom korisniku.

Osnovni korisnik odgovara za sve troškove Osnovnog i Dodatnog korisnika učinjene Karticom, odnosno za sve izdane Kartice povezane sa računom Kartice – kao prvenstveni podnositelj Pristupnice, ugovaratelj i izravni obveznik (glavni dužnik) iz Okvirnog ugovora.

Aktivacija m-Tokena provodi se na način opisan u Uputi za korištenje Internetskog bankarstva eKent, dostupnoj na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

Korisnik može koristiti biometrijsku autentifikaciju na m-Tokenu. Banka nema pristup niti kontrolu nad podacima koje je Korisnik u svrhu biometrijske autentifikacije pohranio u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu. Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik potvrđuje i jamči da je u mobilni uređaj kojeg koristi za pristup m-Tokenu pohranio isključivo svoje biometrijske podatke (npr. karakteristike svog lica ili otisak svog prsta). Korisnik je upoznat te prihvaća da se u svrhu njegove biometrijske autentifikacije prilikom pristupa m-Tokenu mogu koristiti

svi biometrijski podaci koji su pohranjeni u mobilnom uređaju kojeg Korisnik koristi za pristup m-Tokenu, neovisno o tome odnose li se tako pohranjeni biometrijski podaci na Korisnika ili na neku drugu osobu, pri čemu Banka nema pristup tim podacima.

Aktiviranjem i korištenjem opcije biometrijske autentifikacije Korisnik kartice potvrđuje da je upoznat i suglasan da Banka ne pruža uslugu biometrijske autentifikacije, već da koristi biometrijsku autentifikaciju koju omogućava mobilni uređaj, te da stoga Banka ne odgovara za nemogućnost ili ograničenu mogućnost korištenja biometrijske autentifikacije, niti za rezultat takve biometrijske autentifikacije, neovisno o tome podudaraju li se biometrijski podaci (otisak prsta ili karakteristike lica) koje Korisnik koristi za pristup m-Tokenu s podacima koje je prethodno pohranio u mobilni uređaj.

5. Odobranje limita potrošnje i revolving kredita

Podnositelj Pristupnice, na zahtjev Banke, dostavlja potrebne podatke i dokumentaciju radi odobrenja Kartice i procjene kreditnog rizika. Banka može od podnositelja zahtjeva zatražiti jedan ili više instrumenta osiguranja.

Odluku o iznosu limita potrošnje/revolving kredita samostalno donosi Banka. Iznos limita potrošnje/revolving kredita je promjenjiv, a Banka ga može naknadno, bez ograničenja, smanjiti ili povećati, ako se promijene okolnosti koje utječu na donošenje odluke o visini limita potrošnje (npr. sposobnost Korisnika kartice da uredno podmiruje svoje obveze, urednost poslovanja Korisnika kartice i dr.), o čemu (pisanim) podneskom obavještava Korisnika kartice na ugovoreni način dostave obavijesti.

Povećanje iznosa limita potrošnje/revolving kredita može zatražiti i Osnovni korisnik. Banka će preispitati navedeni zahtjev, provjeriti dostupne podatke i, po potrebi, zatražiti dodatne podatke o kreditnoj i drugoj sposobnosti Osnovnog korisnika te će odlučiti, u roku od trideset (30) dana o istom. Banka može zatražiti i dodatna sredstva osiguranja ukoliko takav zahtjev odobri (npr. povećanje novčanog depozita, jamstva i drugo).

Osnovnom korisniku, odnosno Korisniku kartice dopušteno je korištenje Kartice/a, do odobrenog iznosa limita potrošnje/revolving kredita, koji se ne smije prekoračiti uporabom Osnovne i Dodatnih kartica. U slučaju prekoračenja odobrenog limita potrošnje, iznos za koji je limit prekoračen dospijeva na naplatu u cijelosti na dan dospijeća plaćanja naveden u prvoj sljedećoj Obavijesti.

Raspoloživi limit potrošnje umanjuje se za sve troškove nastale korištenjem Kartice u obračunskom razdoblju, uključivo troškove upisnine, godišnje članarine, naknade, zatezne kamate, i druge troškove koji su nastali korištenjem Kartice. Podmirenjem dospjelih obveza po Kartici obnavlja se raspoloživi limit potrošnje do ukupnog iznosa odobrenog limita potrošnje.

6. Korištenje kartice

Korisnik kartice može koristiti Karticu na prodajnim mjestima, pri kupnji robe i plaćanja usluga, na bankomatima i POS uređajima, odnosno drugim saposlužnim uređajima u zemlji i inozemstvu, svugdje gdje postoji oznaka branda Kartice.

Korisniku kartice je dopuštena potrošnja najviše do iznosa odobrenog limita potrošnje. Korisnik kreditne kartice može započeti s korištenjem odobrenog Limita potrošnje primitkom Kreditne kartice i pripadajućeg PIN-a te aktivacijom Kartice.

Korisnik kartice unosom PIN-a ili vlastoručnim potpisom korisničkog računa daje suglasnost za provedbu platne transakcije. Smatra se da je sam Korisnik kartice dao suglasnost za platnu transakciju (autorizacija) na jedan od sljedećih načina:

- a) umetanjem ili prinošenjem i korištenjem Kartice na bankomatu, uz unos PIN-a ili otključavanjem mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika;
- b) umetanjem ili prinošenjem i korištenjem Kartice na POS uređaju te ovisno o sustavu potvrda transakcije bez ili s unosom PIN-a Kartice, Potpisom ili otključavanjem mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika;
- c) na prodajnim mjestima koja prihvaćaju Karticu bez unosa PIN-a ili bez potpisa, kao što su beskontaktna plaćanja, plaćanja cestarina i sl. suglasnost za izvršenje platne transakcije daje se samim korištenjem Kartice sukladno pravilima prodajnog mjesta, kao što je npr. uručenje Kartice prodajnom mjestu ili prinošenje kartice EFT POS uređaju
- d) unosom/ili davanjem Personalizirane sigurnosne vjerodajnice, izuzev PIN-a, na zahtjev trgovca pri plaćanju na Internetskim prodajnim mjestima, kataloškom ili telefonskom prodajom
- e) unosom/ili davanjem podataka osobno ili na internetskom prodajnom mjestu, na zahtjev trgovca i to sljedećih podataka: broju kartice, datum isteka kartice te troznamenkasti broj na poledini Kartice - za plaćanje internetom ili kod telefonske i druge slične prodaje (na daljinu);
- f) zaključenjem ugovora o nalogu ili izravnom terećenju Kartice.

Korisnik kartice dužan je sačuvati Potvrdu (slip) prilikom kupovine roba, usluga ili Potvrdu o izvršenoj isplati gotovog novca, za svoje potrebe te reklamacije vezane uz kupnju robe i usluga kreditnom karticom rješava s prodajnim mjestom.

Kartica kojoj je istekao rok valjanosti ne smije se koristiti. Trgovac može odbiti prihvaćanje Kartice, ako je istekao rok njezine valjanosti ili ako je ista oštećena, a po nalogu Banke može biti oduzeta na prodajnom mjestu, ako Banka ima saznanja o povredi propisa koji uređuju sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, međunarodnih mjera ograničavanja i/ili drugih mjerodavnih propisa odnosno sankcija.

Radi smanjenja rizika od zloupotrebe kartica kod plaćanja na internetu i drugih transakcija kada kartica nije fizički prisutna, Banka prilikom autorizacije provodi dodatne sigurnosne provjere primjenom usluga AVS (provjera adrese) i ANI (provjera imena vlasnika računa).

6.1. Beskontaktno plaćanje

Na prodajnom mjestu Korisnik kartice odabire želi li ostvariti plaćanje Karticom kontaktno (umetanjem ili provlačenjem Kartice na POS uređaju) ili beskontaktno (prinošenjem Kartice/mobilnog uređaja s Digitaliziranom karticom na POS uređaj). Maksimalan iznos transakcije

koja nastane beskontaktnim plaćanjem Karticom Banke, a za koju nije potreban potpis ili potvrda PIN-om, ovisi o zemlji terminala prodajnog mjesta prema okvirima definiranim od strane referentne kartične kuće. Na terminalima u Republici Hrvatskoj maksimalni iznos beskontaktnog plaćanja je naveden u Općim informacijama o transakcijskim računima dostupnim na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

Suglasnost za izvršenje platne transakcije Korisnik kartice daje samim prinošenjem Kartice ili otključavanjem mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika na terminalu prodajnog mjesta koji podržava beskontaktno plaćanje.

Banka zadržava pravo, u svrhu kontrole rizika, kao i u drugim slučajevima kada smatra da je to potrebno, od Korisnika Kartice, a prije izvršenja određenih beskontaktnih platnih transakcija, zatražiti autorizaciju određene beskontaktna platne transakcije pripadajućim PIN-om.

Nakon realizacije beskontaktnih platnih transakcija, autoriziranih na terminalima prodajnih mjesta, a zbog brzine provedbe platnih transakcija ili tehnoloških preduvjeta, od strane kartičnih kuća, propisano je da ne postoji obveza prodajnog mjesta da izda i uruči Potvrdu (slip) o realiziranoj beskontaktnoj platnoj transakciji Korisniku kartice. No, Korisnik kartice može od prodajnog mjesta zatražiti izdavanje predmetne Potvrde (slipa) o izvršenoj beskontaktnoj platnoj transakciji. Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću prima na znanje da, kod obrade beskontaktnih platnih transakcija, datum valute terećenja Računa može biti različit od datuma nastanka beskontaktna platne transakcije, te je dužan redovno pratiti transakcije nastale Karticom i stanje po pripadajućem Računu. Korisnik kartice s beskontaktnom funkcionalnošću dužan je s Karticom postupati s pažnjom dobrog gospodara, onemogućiti njezino ustupanje trećim osobama i osigurati da se sve transakcije Karticom provode u njegovoj prisutnosti i pod njegovim nadzorom.

7. Otplata limita potrošnje i revolving kredita

Banka jednom mjesečno, na ugovoreni način, dostavlja Osnovnom korisniku Obavijest o učinjenim transakcijama po kreditnoj kartici.

Osnovni korisnik Charge kreditne kartice obvezuje se na dan dospijeća plaćanja osigurati na svom računu za podmirenje obveza po Kartici iznos dostatan za podmirenje svih obveza po Kartici ili izvršiti izravnu uplatu u korist Kartice.

Osnovni korisnik Revolving kreditne kartice dužan je mjesečno platiti obvezni minimalni iznos mjesečne otplate iskorištenog revolving kredita koji se određuje u postotku od iznosa iskorištenog revolving kredita odnosno minimalnom fiksnom iznosu. Postotak obveznog, minimalnog iznosa mjesečne otplate kredita je promjenjiv, jednostrano ga određuje Banka i naveden je u Pristupnici, a o njemu se Osnovni korisnik kartice obavještava pisanim ili elektroničkim putem, putem Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnoj kartici. Ukupan iznos troškova po osnovi Osnovne i Dodatne kartice, uključujući upisninu, godišnju članarinu, naknadu, kamatu na revolving kredit, zateznu kamatu, eventualne ostale troškove prisilne naplate i druge troškove, o kojem se Osnovnog korisnika obavještava putem iste Obavijesti, dospijeva na naplatu dospijećem prve slijedeće Obavijesti, koja se izdaje nakon nastanka opisanih troškova.

Na prijevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog dospjelog duga po kreditu i Kartici te izvršeni povrat ili storno transakcija iniciranih korištenjem kartice u obračunskom periodu Banka ne obračunava kamatu.

Primjer prijevremene uplate klijenta (ili storno/povrat) većeg iznosa od iznosa potrošnje u obračunskom periodu:

- 20.01.2026. klijent je izvršio plaćanje (koje mu je isti dan i knjiženo) revolving karticom u iznosu od 100€. Do tada klijent nema dospjelog duga ni potrošnje po kartici.
- 27.01.2026. klijent je izvršio uplatu (ili storno/povrat) u iznosu od 150€ (do kraja obračunskog razdoblja nema nove potrošnje)
- 05.02.2026. Formiran je Izvod na kojem je prikazan iznos potrošnje te iznos uplate (ili storno/povrata) koja je zatvorila/umanjila dug te je klijentu raspoloživi limit uvećan za 50€ (razlika ukupnog duga i uplate klijenta (ili storno/povrata)).
- 15.02.2026. (na dan dospijeca) Klijent nema dospjelog duga za otplatu niti se obračunava redovna kamata.

Osnovni Korisnik dužan je pratiti da se korištenjem Osnovne i Dodatnih kreditnih kartica ne prekorači odobreni iznos Limita potrošnje. U slučaju prekoračenja odobrenog Limita potrošnje, iznos za koji je Limit prekoračen dospijeva na naplatu u cijelosti s dospijecom prve iduće Obavijesti.

Kod prestanka Okvirnog ugovora, Banka će naplatiti sve dospjele troškove nastale korištenjem Kartice/a, naknade i kamate, neovisno o izabranom modelu otplate, odmah i u cijelosti, ukoliko aktom Banke ili sporazumom o prestanku istog, nije određeno drugačije.

Ako Osnovni korisnik kartice ugovori trajni nalog, daje ovlaštenje Banci da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti Banka tereti njegov račun za iznose dospjelih obveza po Kartici nastale korištenjem Kartice/a, što uključuje i moguće prekoračene iznose odobrenog limita potrošnje/revolving kredita po Kreditnoj kartici. Ako dospjeli dug nije podmiren, Osnovni korisnik kartice prihvaća da Banka bez prethodne obavijesti tereti račun za podmirenje obveza po Kartici za iznos dospjelog duga (što uključuje i založena novčana sredstva – kad je tako ugovoreno ili budući priljev redovnih primanja), korištenjem zatečenih novčanih sredstava te potom, na drugim računima Osnovnog korisnika, otvorenim u Banci. Također, Osnovni korisnik kartice ovlašćuje Banku da bez ikakve njegove daljnje suglasnosti i obavijesti može dospjeli, a nepodmireni dug naplatiti bez intervencije suda sa svih njegovih računa koji se vode u Banci. Iz uplata Korisnika kartice namiruju se prvo troškovi naknada, zatim kamate (zatezna i redovna) i glavnica. Korisnik kartice može uplatiti i veći iznos od iznosa koji dospijeva na naplatu, a koji je iskazan na Obavijesti, odnosno otplatiti kredit u cijelosti, uplatom u korist svog kreditnog računa. Na prijevremeni ili više uplaćeni iznos od ukupnog dospjelog duga po kreditu i kartici, Banka ne obračunava kamate (zatezna i redovna). Na iznos iskorištenog revolving kredita Banka obračunava redovnu kamatu po kamatnoj stopi koja je fiksna i iskazana je u Odluci banke o visini aktivnih kamatnih stopa dostupnoj na službenim internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnica Banke, a koja će se mijenjati samo u slučaju promjene zakona koji definirana maksimalnu efektivnu kamatnu stopu. Ako u periodu korištenja kreditnog limita, zakonom definirana maksimalna kamatna stopa bude manja od ugovorene, tada će banka redovnu kamatnu stopu uskladiti sa zakonskim propisima.

Kamata na revolving kredit obračunava se primjenom linearne metode, na iskorišteni iznos revolving kredita. Za svaku pojedinu transakciju prema pripadajućem datumu knjiženja te transakcije u tekućem obračunskom razdoblju Banka na Obavijesti o učinjenim transakcijama ne iskazuje kamatu za to vremensko razdoblje, već će ona biti iskazana i obračunata u sljedećoj Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnoj kartici.

Primjer obračuna redovne kamatne stope:

- 20.01.2026. *klijent je izvršio plaćanje (koje mu je isti dan i knjiženo) revolving karticom u iznosu od 100€. Do tada klijent nema dospjelog duga ni potrošnje po kartici.*
- 05.02.2026. *Formiran je Izvod na kojem je prikazan iznos potrošnje te je obračunat iznos minimalnog ugovorenog plaćanja duga od 10€ s danom dospeljeća 15.02.2026.*
- 15.02.2026. *(na dan dospeljeća) Klijent podmiruje dospjelo minimalno dugovanje u iznosu 10€.*
- 05.03.2026. *Formiran je Izvod na kojem je obračunat iznos minimalnog ugovorenog plaćanja duga od 10€ te je obračunata redovna kamata od dana knjiženja transakcije (20.01.2026.) do datuma formiranja prethodnog Izvoda (05.02.2026.) s danom dospeljeća 15.03.2026.*

Ako je Korisnik nakon formiranja Obavijesti platio bilo koji iznos, od datuma uplate kamata se obračunava na preostali neplaćeni iznos duga. U smislu obračuna redovne kamate iz prethodnog stavka uplatama se smatraju plaćanja koja je izvršio Korisnik, te povrati i storna transakcija koje su inicirane korištenjem kartice.

Primjer obračuna kamate na preostali neplaćeni iznos duga:

- 20.01.2026. *klijent je izvršio plaćanje (koje mu je isti dan i knjiženo) revolving karticom u iznosu od 130€. Do tada klijent nema dospjelog duga ni potrošnje po kartici.*
- 27.01.2026. *izvršena je uplata od strane klijenta (ili storno/povrat) u iznosu 100€ (do kraja obračunskog razdoblja nema nove potrošnje)*
- 05.02.2026. *Formiran je Izvod na kojem je prikazan iznos potrošnje te iznos uplate (ili storno/povrat) koja je umanjila dug te je obračunat iznos minimalnog ugovorenog plaćanja duga od 10€ s danom dospeljeća 15.02.2026.*
- 15.02.2026. *(na dan dospeljeća) Klijent podmiruje dospjelo minimalno dugovanje u iznosu 10€.*
- 05.03.2026. *Formiran je Izvod na kojem je obračunat iznos minimalnog ugovorenog plaćanja duga od 10€ te je obračunata redovna kamata na preostali iznos nepodmirenog duga potrošnje po kartici u iznosu od 30€ od dana uplate klijenta (ili storno/povrat) 27.01.2026. do datuma formiranja prethodnog Izvoda (05.02.2026.) s danom dospeljeća 15.03.2026.*

Banka obračunava zakonsku zateznu kamatu na iznos nepodmirene dospjele i nenaplaćene iznose, koje Korisnik duuguje temeljem korištenja kartice, a koja je promjenjiva u skladu s propisima o zakonskoj zateznoj kamati. Korisnicima je dostupna u Odluci o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnica Banke.

8. Ograničenje dnevne potrošnje

Kartica se može koristiti za plaćanja roba i usluga, podizanje gotovine i za druge dopuštene svrhe, do visine raspoloživog dnevnog iznosa koji određuje Banka (limit) sukladno Odluci o dodjeli limita Korisniku kreditne kartice, koja je sastavni dio Okvirnog ugovora.

Banka samostalno određuje dnevna i/ili ukupna (kumulativna) ograničenja, odnosno potrošnju po pojedinoj Kartici ili sveukupnu potrošnju, te će dokument Pregled dnevnih limita po kreditnim karticama fizičkih osoba - potrošača učiniti dostupnom na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

Banka može smanjiti ili opozvati odobrene limite ako utvrdi da Osnovni ili Dodatni korisnik neuredno posluje po računu i na vrijeme ne izvršava svoje ugovorne obveze prema Banci. O opozivanju limita Banka će obavijestiti Osnovnog korisnika na ugovoreni način dostave obavijesti.

Osnovni korisnik bit će, u razumnom roku i na ugovoreni način dostave obavijesti, unaprijed obaviješten o povodu i namjeri promjene limita Kartice, pojedine ili svih, osim ako zatečene okolnosti to unaprijed ne dopuštaju, u kojem slučaju će Banka navedene obavijesti dostaviti odmah nakon izvršene promjene limita. Banka neće dostavljati predmetne obavijesti kada bi to bilo protivno važećim zakonskim propisima (npr. propisi o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugi mjerodavni propisi odnosno sankcije) ili drugim sigurnosnim razlozima – kad je to prisilnim propisom određeno.

Ako Osnovni korisnik smatra da pretpostavljeni/budući iznos dnevne potrošnje prelazi postavljeno ograničenje (limit), može zatražiti povećanje iznosa dnevne potrošnje (povećanje dnevnog ograničenja), odnosno odobrenje većeg iznosa za potrošnju. Zahtjev će Osnovni korisnik podnijeti u poslovnici Banke pisanim putem ili putem drugih kanala ugovaranja.

Banka će preispitati navedeni zahtjev, provjeriti dostupne podatke i/ili zatražiti dodatne podatke, te će o zahtjevu Osnovnog korisnika odlučiti u roku od osam radnih dana. Banka može zatražiti i dodatna sredstva osiguranja ako takav zahtjev odobri.

Platne transakcije odobravaju se na temelju postavljenih ograničenja, sukladno dokumentu Pregled dnevnih limita po kreditnim karticama fizičkih osoba – potrošača ili pojedinačnoj Odluci o dodjeli limita Korisniku kreditne kartice. Dnevna ograničenja potrošnje (limiti) definirana su dokumentom Pregled dnevnih limita po kreditnim karticama fizičkih osoba - potrošača te su određena po vrstama, kako slijedi:

- dnevno ograničenje isplate gotovine na bankomatima (0-24 h),
- dnevno ograničenje plaćanja na POS terminalima (0-24 h),
- sveukupno dnevno ograničenje po svim vrstama potrošnje/isplata.

9. Isključenje odgovornosti Banke

Banka ne odgovara, kod korištenja Kartice, za obveze trgovca, uvjete prodaje proizvoda i pružanja usluga, materijalne nedostatke proizvoda, odnosno usluge te obveze trgovca s tim u svezi (uklanjanje nedostataka, sniženje cijene, vraćanje plaćenog iznosa ili za neku drugu obvezu trgovca).

Isključena je bilo kakva odgovornost Banke, za dana jamstva trgovca za ispravnost prodanog proizvoda (usluge), za postupanje trgovca po pisanim prigovorima Korisnika kartice i sadržaj odredbi ugovora zaključenih sa trgovcem. Banka ne odgovara za nepoštenu trgovačku/poslovnu praksu trgovca, odnosno zavaravajuću poslovnu praksu ili agresivnu poslovnu praksu trgovca - sve kako je to uređeno propisima koji uređuju prava potrošača.

Banka ne odgovara za moguće neprihvatanje Kartice od strane trgovaca koji imaju POS uređaj Banke - iako s Bankom imaju zaključen ugovor o prihvatanju kartice. Banka će preispitati održivost takvog ugovora, ako Osnovni korisnik izvijesti Banku o neprihvatanju kartice.

Banka ne snosi odgovornost za nedostupnost 3D usluga sigurnog plaćanja, nastalu zbog tehničkih problema na računalnoj opremi, ispada ili smetnji u telekomunikacijskim kanalima, ispadanja elektroenergetskog sustava, problema na strani Internetskog prodajnog mjesta ili kao posljedicu više sile.

10. Obračun naknada, primjena tečaja i konverzija transakcija

Platne transakcije učinjene Karticom, umanjuju raspoloživa novčana sredstva na limitu potrošnje/kreditnom limitu, odmah po izvršenju transakcije, odnosno nakon razmjene podataka s autorizacijskim centrom.

Isplate gotovine i druge platne transakcije, obavljaju se uz obvezu plaćanja naknade Banci, sukladno važećoj Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima koja uređuje vrstu i visinu naknada. Odlukom o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače definira se visina redovnih i zateznih kamatnih stopa koje se obračunavaju potrošačima.

Naplata dospjelih obveza po Kartici se prvobitno pokušava izvršiti terećenjem nacionalne valute, a potom ostalih valuta u kojima postoji pokriće na računu, koristeći vlastiti kupovni tečaj Banke za odnosnu valutu.

Za sve troškove kartičnih transakcija izvršenih u inozemstvu provodi se konverzija iz izvorne valute u obračunsku valutu, a naplata se vrši u nacionalnoj valuti.

Ako je transakcija izvršena u valuti koja se nalazi na tečajnoj listi Banke, konverzija se obavlja u obračunsku valutu, a naplata se vrši u nacionalnoj valuti, koristeći prodajni tečaj Banke za devize, važeći na dan knjiženja transakcije.

Ako se originalna valuta transakcije ne nalazi na tečajnoj listi Banke, konverziju u obračunsku valutu izvršava Visa kartična platna shema za transakcije učinjene Visa Classic charge ili revolving kreditnom karticom primjenom Visa tečaja na dan obrade transakcije u sustavu kartične platne sheme.

Za sve kartične transakcije izvršene u Europskom gospodarskom prostoru, pri čemu se originalna valuta transakcije razlikuje od izvorne valute računa Korisnika kartice, Banka je dužna nakon prve takve transakcije te nadalje najmanje jednom u svakom kalendarskom mjesecu u kojem je takva transakcija izvršena, u najkraćem mogućem roku nakon primitka informacije o autorizaciji transakcije obavještavati Osnovnog korisnika kartice o ukupnoj naknadi Banke za preračunavanje valuta, izraženoj kao postotna marža u odnosu na posljednje dostupne referentne devizne tečaje, korištene prilikom preračunavanja valute na prodajnim mjestima, na bankomatima i uređajima za isplatu gotovog novca ukoliko se valuta nalazi na tečajnoj listi Europske središnje banke, a važećoj u

trenutku autorizacije transakcije. Ova obavijest pruža se Osnovnom korisniku kartice bez naknade na internetskoj stranici Banke KentBank - Tečajna lista.

Iznos autorizacije može se razlikovati od iznosa financijske transakcije odnosno stvarnog terećenja od prikazane poruke koja je dostavljena Korisniku kartice putem odabranog kanala zbog korištenja različitog tečaja, jer autorizacija i financijska transakcija ne moraju nužno biti izvršene na isti dan.

Banka će s Osnovnim korisnikom ugovoriti elektronički komunikacijski kanal za dostavu obavijesti.

Banka će omogućiti Osnovnom korisniku kartice, sukladno tehnološkim mogućnostima, korištenje jednog od sljedećih kanala:

- SMS poruka na broj mobilnog telefona
- e-mail
- push notifikacija

Ako Osnovni korisnik Kartice ne želi ugovoriti niti jedan od navedenih elektroničkih kanala za dostavu obavijesti ili ih ne koristi, Banka će o tome pribaviti potvrdu od Osnovnog korisnika Kartice, čime se isključuje mogućnost dostave obavijesti Osnovnom korisniku kartice s čime je Osnovni korisnik Kartice suglasan i na što izričito pristaje.

Ako je transakcija izvršena od strane Dodatnog korisnika kartice, obavijest se dostavlja vlasniku kreditne kartice (Osnovnom korisniku).

Osnovnom korisniku kartice Banka jednom mjesečno dostavlja pisanu obavijest o stanju i promjenama na računu, uključujući sve raspoložive informacije o platnim transakcijama i primijenjenim tečajevima za transakcije izvršene u inozemstvu.

Korisnik kartice u svakome trenutku može otkazati primanje obavijesti o ukupnoj naknadi Banke za preračunavanje valuta, izraženoj kao postotna marža, u poslovnici Banke ili putem drugog ugovorenog načina dostave koji omogućuje komunikaciju s Bankom.

Referentna tečajna lista, koju primjenjuje Visa kartična platna shema, odnosno tečajna lista Banke, dostupna je na internetskim stranicama:

- <https://www.visa.co.uk/support/consumer/travel-support/exchange-rate-calculator.html>
- www.kentbank.hr

11. Obavješćavanje osnovnog korisnika

Banka jednom mjesečno (početkom mjeseca), besplatno dostavlja Osnovnom korisniku Obavijest o učinjenim transakcijama po kreditnoj kartici.

Za svaku izvršenu platnu transakciju Banka će Osnovnom korisniku dati podatke o:

- broju referencije koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- podatke o uplatitelju, kada se radi o primljenim uplatama,
- iznosu i valuti platne transakcije (originalni iznos i valutu platne transakcije, te iznos u valuti računa),
- iznosu naknade/a,
- tečaju koji je primijenjen,

- ako je obavljeno preračunavanje datumu valute terećenja ili odobrenja tekućeg računa,
- druge podatke propisane Zakonom o platnom prometu (npr. podatke o primatelju / pošiljatelju, broju računa odobrenja / terećenja, opis transakcije i šifra namjene i dr.).

Putem Obavijesti, Banka će Osnovnog korisnika također izvještavati o:

- iznosu odobrenog limita potrošnje/revolving kredita,
- iznosu raspoloživog preostalog dijela limita potrošnje/revolving kredita,
- datumu dospijeca obveza,
- promjeni Općih uvjeta,
- ostalim informacijama – prema potrebi.

Obavijest se dostavlja samo Osnovnom korisniku (ne i Dodatnom korisniku) na način sporazumno određen u Pristupnici, odnosno na ugovoreni način (sukladno odredbama Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. s potrošačima dostupnima na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnica Banke).

Ako Osnovni korisnik ne primi Obavijest po kreditnoj kartici za račun, najkasnije u roku od sedam (7) dana od uobičajenog/odabranog datuma primitka, dužan je, bez odgode i na pouzdan način, o tome obavijestiti Banku. U protivnom, smatrat će se da je dostava uredno izvršena te Banka ne odgovara za propuštanje gore navedenog roka kao ni za bilo koju drugu štetu koja može nastati zbog izostanka navedene obavijesti, ako o tom izostanku nije na vrijeme obaviještena.

12. Blokada kartice – uskrata korištenja

Banka može privremeno ili trajno ograničiti korištenje (blokirati) Karticu za pojedinog ili sve Korisnike kartice, zbog objektivno opravdanih razloga, kad iste upućuju na:

- neovlašteno korištenje ili korištenje Kartice s namjerom prijevare osnovanu sumnju zlouporabe Kartice (neovlašteno korištenje ili korištenje sa namjerom prijevare),
- narušavanje sigurnosti Kartice, odnosno korištenja Kartice radnjama koje ukazuju na moguća kaznena djela ili njihov pokušaj - posebice kaznena djela povezana sa pranjem novca, terorizmom ili organiziranim kriminalom, ali ne isključivo,
- kada Banka ima dospjela neplaćena potraživanja prema vlasniku računa po bilo kojoj osnovi u Banci,
- na zahtjev vlasnika računa ili Korisnika kartice,
- u slučaju gubitka i/ili krađe Kartice,
- ako Banka zaprimi informaciju o smrti Korisnika kartice,
- u ostalim situacijama, a koje se odnose na sigurnost Kartice, odnosno u situacijama značajnim, za sigurnost Banke ili za isključenje rizika ugovornih strana.

Banka može privremeno ili trajno uskratiti korištenja (blokirati) Karticu, odnosno sve dok postoje okolnosti koje su istu izazvale.

Također, Banka može blokirati Karticu/e - ako prosudi, iz njoj dostupnih izvora, isprava ili podataka, da Osnovni korisnik neće moći pravovremeno ispuniti svoju obvezu plaćanja nastalih troškova ili naknada, povezanih sa korištenjem Kartice.

Osnovni korisnik bit će, u razumnom roku, unaprijed obaviješten o namjeri i razlozima blokiranja Kartice, na ugovoreni način dostave obavijesti, na kontakt podatke koje je posljednje potvrdio Banci. Ako to nije moguće zbog zatečenih okolnosti, Banka navedenu obavijest dostavlja naknadno, odmah nakon izvršene blokade Kartice, i to na prethodno opisan način. Banka neće dostavljati predmetne obavijesti ako bi to bilo suprotno važećim zakonskim propisima (npr. propisi o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugi mjerodavni propisi odnosno sankcije) ili drugim sigurnosnim razlozima – kad je to prisilnim propisom određeno.

Ako Korisnik kartice 3 (tri) puta uzastopno pogrešno unese PIN, Kartica će biti privremeno blokirana, odnosno daljnja upotreba Kartice bit će moguća tek nakon isteka tog dana (ponoć), bez obveze Banke da o tome obavijesti Korisnika kartice. Kartica se može deblokirati i na bankomatu bilo koje banke korištenjem usluge provjere stanja računa ili isplate gotovine, uz uvjet da korisnik kartice prilikom autentifikacije unese ispravan PIN.

Ako Korisnik kartice neispravno potvrđuje pripadajuće Personalizirane sigurnosne vjerodajnice, Banka zadržava pravo privremeno onemogućiti korištenje Kartice.

Blokadom Kartice ne prestaje odgovornost Korisnika kartice za transakcije nastale prije blokade.

13. Neautorizirane platne transakcije

Korisnik kartice, prvenstveno Osnovni korisnik, obavezan je bez odgode, čim stekne saznanja ili pribavi isprave, obavijestiti Banku o postojanju, odnosno izvršenju neautorizirane platne transakcije, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana terećenja računa, odnosno u (drugom) roku propisanim ZPP-om, u suprotnom, gubi pripadajuća prava u svezi s navedenom transakcijom. Rok od 13 mjeseci ne primjenjuje se ako Banka nije Korisniku kartice stavila na raspolaganje informacije o toj transakciji sukladno Zakonu o platnom prometu.

Ako je neautorizirana platna transakcija izvršena putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, Osnovni korisnik obavezan je obavijest o neautoriziranoj transakciji dostaviti Banci kao pružatelju platnih usluga koji vodi račun.

U slučaju izvršenja neautorizirane platne transakcije, Banka se obvezuje odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon primitka obavijesti ili saznanja o neautoriziranoj platnoj transakciji, vratiti Korisniku kartice iznos transakcije, sve naplaćene naknade i pripadajuće (zatezne) kamate, odnosno dovesti njegov račun u stanje koje bi odgovaralo stanju prije terećenja. Osim navedenog, Korisnik kartice ima pravo i na razliku do pune naknade štete prema općim pravilima o odgovornosti za štetu.

Banka nije dužna postupiti na navedeni način ako ima opravdanu sumnju na prijevaru i o tome obavijesti Hrvatsku narodnu banku.

Korisnik kartice odgovara za neautorizirane platne transakcije do ukupnog iznosa utvrđenog zakonskim propisima RH, ako su one posljedica korištenja izgubljene, ukradene ili zlopotrijebljene Kartice, osim ako:

- gubitak, krađu ili zlouporabu nije mogao otkriti prije izvršenja transakcije,
- su transakcije posljedica radnje ili propusta Banke ili subjekta kojemu su njezine usluge eksternalizirane,
- Banka nije osigurala mogućnost pravodobnog obavješćavanja o gubitku, krađi ili zlouporabi kartice,
- Banka ili primatelj plaćanja nije primijenio pouzdanu autentifikaciju Korisnika kartice.

Korisnik kartice u cijelosti odgovara za neautorizirane transakcije ako su one posljedica njegova prijevarnog postupanja, namjernog neispunjenja ili neispunjenja zbog krajnje nepažnje obveza da postupi s Karticom i personaliziranim sigurnosnim vjerodajnicama (PIN, lozinke, kodovi) u skladu s Okvirnim ugovorom, odnosno da bez odgode obavijesti Banku o gubitku, krađi, zlouporabi Kartice ili njezinom neovlaštenom korištenju.

Korisnik kartice ne odgovara za neautorizirane transakcije izvršene nakon što je obavijestio Banku o gubitku, krađi ili zlouporabi Kartice, osim ako je postupao s namjerom prijevare.

Ako Banka naknadno utvrdi da je Korisnik kartice djelovao prijevarno i da je prigovor (reklamacija) bio neosnovan, Banka će potraživanje od Korisnika kartice ostvariti direktnim terećenjem njegovog transakcijskog računa.

14. Neizvršene, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem

Korisnik kartice obavezan je odmah po saznanju, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana kada je transakcija izvršena ili je trebala biti izvršena, obavijestiti Banku o nepravilnom iniciranju, neizvršenju, neurednom ili zakašnjelom izvršenju platne transakcije, u protivnom gubi pravo na reklamaciju, odnosno na ostvarenje prava iz ovih Općih uvjeta. Rok od 13 mjeseci ne primjenjuje se ako Banka nije Korisniku kartice stavila na raspolaganje informacije o toj transakciji sukladno Zakonu o platnom prometu.

Ako je transakcija inicirana preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja, obavijest se dostavlja Banci kao pružatelju platnih usluga koji vodi račun.

U slučaju neizvršenja ili neurednog izvršenja platne transakcije koju je inicirao Korisnik kartice, Banka će bez odgađanja vratiti iznos transakcije, sve naplaćene naknade i kamate te dovesti račun Korisnika kartice u stanje koje bi odgovaralo stanju prije terećenja, pri čemu datum valute odobrenja ne smije biti kasniji od datuma terećenja. Banka će na zahtjev Korisnika kartice odmah i bez naknade poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava te ga obavijestiti o rezultatima.

Banka ne snosi odgovornost za neizvršene ili neuredno izvršene platne transakcije ako nastupe iznimne i nepredvidive okolnosti na koje Banka nije mogla utjecati, a čije se posljedice nije bilo moguće izbjeći unatoč postupanju s potrebnom pažnjom, kao i u slučaju kada je Banka bila dužna postupiti u skladu s drugim propisima.

Banka ne odgovara za iznos neizvršene, nepravilno izvršene ili platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem, kao ni za naknade i kamate u sljedećim slučajevima:

- ako je izvršene transakcije posljedica prijave Korisnika kartice, ili ako Korisnik kartice slučajno ili zbog nemara nije ispunio svoje obveze u svezi s platnim instrumentom,
- ako je Banka izvršila transakciju na osnovi krivotvorenog ili protupravno izmijenjenog platnog naloga koji je Banci predao Korisnik kartice.

15. Izgubljena/ukradena /zamjenska kartica

Osnovni korisnik odgovara za izvršene platne transakcije Korisnika kartice i, uopće, za uporabu Kartice - sukladno odredbama ovih Općih uvjeta, pravilima kaznenog i obveznog prava, uključujući propise o platnom prometu.

Korisnik kartice, posebice Osnovni korisnik, dužan je, bez ikakva odgađanja, obavijestiti Banku o gubitku, krađi i zlouporabi Kartice, odnosno o neovlaštenom korištenju iste. Isto, na odgovarajući način, vrijedi i za gubitak zaštite osobnih sigurnosnih obilježja (npr. PIN - a).

Prijava gubitka, krađe i zlouporabe Kartice može se obaviti u vremenu od 0 do 24 sata.

Obavijest, odnosno prijava podnosi se izravno u poslovnici Banke za vrijeme radnog vremena poslovnice ili telefonom:

- KentBank d.d. – telefon broj: 0800 0006

Obavijest, odnosno prijava se podnosi u vremenu od 0 do 24 sata telefonom:

- EGCP kontakt centar - telefon broj: +385 1 3078 699

Korisnik kartice može blokirati izgubljenu Karticu i putem Digitalnih usluga (e-Kent, m-Kent). Telefonsku prijavu Korisnik kartice dužan je bez odgađanja potvrditi Banci u pisanom obliku, osobno u najbližoj poslovnici Banke te iznimno, u dogovoru s Bankom, poštom ili e-mailom. Ako Korisnik kartice, nakon izvršene prijave, naknadno pronađe Karticu, istu ne smije više koristiti, već ju je dužan, odmah, na više mjesta prerezati preko čipa i magnetne trake.

Osnovni korisnik ne odgovara za troškove nastale korištenjem Kartice, nakon trenutka prijave gubitka, krađe ili zlouporabe kartice, osim ako je Korisnik kartice postupao suprotno odredbama ovih Općih uvjeta, drugih primjenjivih akata Banke ili prisilnih propisa.

Osnovni korisnik uvijek, i u potpunosti odgovara za troškove nastale korištenjem kartice, kad je kod izvršenja platne transakcije korišten PIN tj. u slučaju autorizirane platne transakcije.

U slučaju gubitka, oštećenja ili promjene podataka na Kartici, Banka će na zahtjev Osnovnog korisnika izdati zamjensku karticu. Oštećenu karticu ili karticu s neodgovarajućim podacima, isti je dužan vratiti Banci na pouzdan način, kako je to navedeno u odredbama ovih Općih uvjeta. Za izdavanja zamjenske kartice Banka naplaćuje naknadu, u skladu sa važećom Odlukom o naknadama u poslovanju s potrošačima.

Prestanak prava korištenja Kartice, istekom roka valjanosti ili uskraćivanjem, privremeno ili trajno, njezina korištenja od strane Banke, ne oslobađa Korisnika kartice obveze plaćanja svih troškova nastalih korištenjem Kartice.

16. Prigovori / pritužbe /sporovi

Korisnik kartice može pisanim podneskom podnijeti prigovor Banci, ako osporava da je određena platna transakcija odobrena od strane pojedinog Korisnika kartice (autorizirana) ili tvrdi da platna transakcija nije izvršena ili da platna transakcija nije izvršena u skladu sa važećim propisima koji uređuju platni promet, odnosno ako smatra da se Banka nije pridržavala obveza informiranja Korisnika kartice i prava i obveza u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga, sukladno odredbama Zakona o platnom prometu.

U slučaju autorizirane platne transakcije koju je inicirao primatelj plaćanja ili su inicirane preko primatelja plaćanja, Korisnik kartice ima pravo na povrat u roku 8 tjedana od datuma terećenja, ako su ispunjeni sljedeći uvjeti:

- suglasnost za izvršenje u vrijeme kad je dana nije dana za točan iznos platne transakcije
- iznos platne transakcije premašuje iznos koji bi Korisnik kartice mogao razumno očekivati uzimajući u obzir svoje prijašnje navike potrošnje, odredbe okvirnog ugovora i relevantne okolnosti.

Banka ima pravo tražiti dokaz o ispunjenju uvjeta za povrat.

Korisnik se ne može pozivati na pravo na povrat ako je razlika posljedica primjene ugovorenog referentnog tečaja.

U roku od 10 radnih dana od primitka zahtjeva za povrat novčanih sredstava Banka će:

- vratiti puni iznos platne transakcije ili
- dati obrazloženje za odbijanje povrata i obvezno navesti tijela nadležna za izvansudske pritužbene postupke i postupak alternativnog rješavanja sporova.

Prigovor (reklamacija) se podnosi pisanim putem:

- a) Na adresu: KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb ili
- b) Na e-mail adresu: prigovori@kentbank.hr ili
- c) U poslovnici Banke
- d) putem internetske stranice Banke

Banka je dužna u roku od 10 (deset) dana od zaprimanja prigovora odgovoriti na prigovor Korisnika kartice. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor na prigovor u roku od 10 dana od njegovog zaprimanja iz razloga koji su izvan njezine kontrole, Banka je dužna dostaviti Korisniku kartice privremeni odgovor u kojemu navodi razloge kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisniku kartice dostaviti konačni odgovor koji ne smije biti duži od 35 (trideset pet) dana od dana zaprimanja prigovora.

Banka će u konačnom odgovoru na prigovor Korisnika kartice navesti mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci i tijelima nadležnim za alternativno rješavanje potrošačkih sporova, te će Korisniku kartice pružiti informacije o nazivu najmanje jednog nadležnog tijela, njegovu poštansku adresu i adresu internetske stranice, kao i podatak o obvezi Banke da sudjeluje u postupku alternativnog rješavanja spora. Banka će u svom očitovanju na prigovor Korisnika kartice uputiti na mogućnost provođenja postupka mirenja pri Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore.

Podnošenje prigovora ne utječe na obvezu Osnovnog korisnika da u cijelosti podmiri dospjele troškove korištenja Kartice, osim ako se oni odnose na neautorizirane, neizvršene ili neuredno izvršene transakcije. Ako se prigovor Korisnika kartice odnosi na neautoriziranu platnu transakciju, Banka je dužna Korisniku kartice vratiti iznos te transakcije odmah, a najkasnije do kraja prvog radnog dana nakon dana primitka obavijesti ili saznanja o neautoriziranoj transakciji, te dovesti račun u stanje koje bi odgovaralo stanju da transakcija nije bila izvršena, osim u slučajevima odgovornosti Korisnika kartice navedenim u poglavlju 13. ovih Općih uvjeta i Zakonom o platnom prometu.

Ako se prigovor odnosi na neizvršenu ili neuredno izvršenu platnu transakciju koju je inicirao Korisnik kartice, Banka je dužna bez odgađanja vratiti Korisniku kartice iznos takve transakcije i dovesti račun u stanje u kojem bi bio da je transakcija bila pravilno izvršena, osim u slučajevima odgovornosti Korisnika navedenim u poglavlju 14. ovih Općih uvjeta i Zakonom o platnom prometu.

Kod osporavanja platne transakcije (autorizacija), Banka je dužna dokazati da su osobna (personalizirana) sigurnosna obilježja Korisnika kartice provjerena (autentifikacija), kod izvršavanja osporene platne transakcije.

Banka je ovlaštena neopravdanost prigovora dokazivati svim dokaznim sredstvima dopuštenim Zakonom o platnom prometu (npr. podacima o knjiženju i slično), odnosno svim njoj raspoloživim podacima i ispravama koje može učiniti dostupnim Korisniku, a koje smatra vjerodostojnima i relevantnima za odlučivanje.

Korisnik kartice može, ako smatra da je Banka povrijedila obveze informiranja Korisnika ili pružanja i korištenja platnih usluga u skladu s odredbama Zakona o platnom prometu, uputiti pritužbu nadležnom tijelu – Hrvatskoj narodnoj banci, ustanovi ovlaštenoj za nadzor pružanja platnih usluga u RH.

Sve sporove koji proizlaze iz korištenja Kartice, uključujući i sporove koji se odnose na pitanja valjanog nastanka, povrede ili prestanka Okvirnog ugovora, Banka i Osnovni i/ili Dodatni korisnik nastojat će raz riješiti sporazumno, odnosno u postupku mirenja. Ako sporazumno rješenje ne bude postignuto u razumnom roku, spor će se pokrenuti pred stvarno nadležnim sudom prema sjedištu Banke.

Ako se radi o rješavanju zahtjeva ili prigovora Korisnika kartice/Ispitanika koji se odnose na obradu osobnih podataka, te ostvarivanje prava Korisnika kartice vezanih na obradu osobnih podataka, primjenjuje se postupak prigovora i rokovi iz Opće uredbe o zaštiti podataka i odredbe iz poglavlja „Zaštita osobnih podataka“ ovih Općih uvjeta.

Ako Korisnik kartice smatra da se Banka ne pridržava Uredbe (EU) 2021/1230, Uredbe (EU) br. 260/2012 ili Uredbe (EU) 2015/751, može podnijeti prigovor pisanim putem na neki od prethodno

definiranih načina. Banka će na prigovor odgovoriti u roku od 10 dana od dana njegova zaprimanja. Iznimno, ako Banka ne može dati odgovor na prigovor u roku od 10 dana iz razloga koji su izvan njezine kontrole, Banka je dužna dostaviti privremeni odgovor Korisniku kartice u kojemu navodi razloge kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će Korisniku kartice dostaviti konačni odgovor (s informacijom o osnovanosti prigovora, odlukom o rješenju prigovora i obrazloženju) koji ne smije biti duži od 35 dana od dana zaprimanja prigovora.

U svim sporovima između Korisnika kartice i Banke koji se odnose na prava i obveze iz navedenih uredbi i/ili Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, Korisnik kartice može podnijeti prijedlog za mirenje Centru za mirenje Hrvatske gospodarske komore ili kojem drugom tijelu nadležnom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

17. Izmjene, prestanak okvirnog ugovora i zatvaranje računa

Korisnik kartice i Banka suglasni su da Banka zadržava pravo izmijeniti sve dokumente koji su sastavni dio okvirnog ugovora, o čemu je dužna obavijestiti Osnovnog korisnika na ugovoreni način obavještavanja, najmanje dva mjeseca prije predloženog datuma početka njihove primjene.

Prijedlog izmjena Općih uvjeta i drugih akata koji su sastavni dio okvirnog ugovora biti će dostupni u poslovnica Banke te na internetskoj stranici www.kentbank.hr, uz naznaku datuma početka njihove primjene.

Korisnik kartice ima pravo prihvatiti ili odbiti izmjene okvirnog ugovora prije predloženog datuma njihova stupanja na snagu. Ako Osnovni korisnik ne prihvati predložene izmjene Okvirnog ugovora, dužan je prije datuma njihova stupanja na snagu pisanim putem obavijestiti Banku o neprihvatanju. U tom slučaju, Osnovni korisnik ima pravo bez naknade otkazati Okvirni ugovor s učinkom otkaza na bilo koji datum prije stupanja na snagu izmjena, te je dužan bez odgode Banci vratiti karticu/e na siguran način.

Ako do dana primjene izmjena Okvirnog ugovora Korisnik kartice ne obavijesti Banku da ih ne prihvaća, smatrati će se da je izmjene prihvatio. Ako Korisnik kartice obavijesti Banku da ne prihvaća izmjene okvirnog ugovora, smatrati će se da ne želi nastaviti poslovnu suradnju s Bankom odnosno da je otkazao sve pojedinačne ugovore koji čine okvirni ugovor, te je dužan Banci vratiti platne instrumente koji su mu dani na korištenje. Neovisno o otkazu, Korisnik ostaje odgovoran podmiriti Banci sve obveze nastale do dana otkaza.

Izmjene kamatnih stopa ili tečajeva koji su povoljniji za korisnika platnih usluga Banka smije primijeniti bez prethodnog obavještavanja Korisnika kartice.

Okvirni ugovor može prestati sporazumno, pisanim dogovorom Banke i Osnovnog korisnika, na dan koji odrede ugovorne strane.

Osnovni korisnik može u svakom trenutku otkazati Okvirni ugovor pisanim podneskom u poslovnici banke ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga, uz otkazni rok koji ne smije biti dulji od mjesec dana. Za otkaz Okvirnog ugovora Banka Osnovnom korisniku neće naplatiti naknadu, osim ako je ugovor bio na snazi kraće od šest mjeseci, kada Banka može naplatiti primjerenu naknadu. Ako Osnovni korisnik Okvirni ugovor otkazuje zbog neprihvatanja izmjena Okvirnog ugovora, otkaz je uvijek bez naknade.

Osnovni korisnik može otkazati Okvirni ugovor i samo djelomično, u odnosu na određenog Korisnika kartice, pri čemu će sam pisanim podneskom u poslovnici banke ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga, odrediti točan otkazni rok za takvog Korisnika kartice, ne duži od mjesec dana. Banka u tom slučaju može preispitati svrhovitost daljnjeg održanja Okvirnog ugovora na snazi.

Banka može redovno, pisanim podneskom ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga, otkazati Okvirni ugovor, s otkaznim rokom ne kraćim od dva mjeseca, bez potrebe navođenja razloga otkaza, a otkazni rok počinje teći danom predaje preporučene pošiljke na pošti.

Banka zadržava samostalno pravo pisanim podneskom raskinuti Okvirni ugovor, uz mogućnost određivanja kraćeg otkaznog roka ili bez otkaznog roka, Osnovnom korisniku koji se ne pridržava odredbi Okvirnog ugovora ili na drugi način povrijedi prava Banke povezano sa Okvirnim ugovorom, ako, ali ne isključivo, Korisnik kartice:

- krši odredbe Okvirnog ugovora, posebice ako ne plati na dan dospjeća bilo koji dospjeli iznos (naknadu, kamatu, trošak uporabe kartice)
- ako zlorabi Karticu – istu koristi za nedopuštene, odnosno nezakonite svrhe
- ako je kod podnošenja Pristupnice i zaključenja Okvirnog ugovora, Banci ustupio/priopćio neistinite i/ili nepotpune podatke ili isprave ključne za zaključenje Okvirnog ugovora,
- ako nije ustupio ili zamijenio tražena sredstva osiguranja (kad su dogovorena),
- ako Korisnik kartice nije dostavio dokumentaciju koja je propisana pozitivnim zakonskim propisima te ne izvijesti Banku o svim promjenama podataka kojima Banka mora raspolagati sukladno pozitivnim zakonskim propisima ,
- u slučaju da su nastupile ili prijeti nastup drugih okolnosti za koje Banka može razumno pretpostaviti da mogu negativno utjecati na sposobnost Korisnika kreditne kartice da uredno izvršava svoje obaveze,
- narušava sigurnosti Kartice, odnosno koristi Karticu na način koji ukazuje na moguće kaznena djela ili njihov pokušaj – posebice kaznena djela povezana sa pranjem novca, terorizmom ili organiziranim kriminalom, ali ne isključivo,
- svojim poslovanjem narušava ugled Banke,
- postupa suprotno prisilnim propisima RH i moralu društva.

Banka može otkazati Okvirni ugovor, uz mogućnost određivanja kraćeg otkaznog roka ili bez otkaznog roka, i kada sredstva na tekućem računu Osnovnog korisnika ili njegova druga imovina (nekretnine, pokretnine, prava) postanu predmet učestalih ili dugotrajnih zapljena, sudskih i/ili upravnih ovrha i/ili zamrzavanja, kao i kada se u većem opsegu pokrene sudski ili izvan sudski postupak unovčenja sredstava osiguranja (mjenica, zadužnica, ček i drugo) danih vjerovnicima i kada nastupe drugi slični događaji koji upućuju na nesposobnost Osnovnog korisnika za podmirenje obveza iz Okvirnog ugovora.

Prestankom Okvirnog ugovora, Osnovni korisnik obavezan je, bez odgode, podmiriti (sve) novčane obveze nastale korištenjem kartice/a. Prestankom Okvirnog ugovora, neplaćeni iznosi troškova nastalih uporabom kartice, sa pripadajućim nenaplaćenim kamatama i naknadama, dospijevaju odmah na naplatu i to danom isteka otkaznog roka.

Banka redovito obavještava prodajna mjesta trgovaca o svim poništenim i nevažećim Karticama. Ako trgovac od Korisnika kartice zatraži poništenu Karticu ili Karticu kojoj je istekao rok valjanosti, Korisnik kartice obavezan je Karticu odmah predati trgovcu.

18. Obavještavanje / komunikacija / internet adresa

Komunikacija između Banke i Osnovnog korisnika, vezano uz međusobna prava i obveze iz Okvirnog ugovora, odnosno korištenje Kartice/a, odvijat će se hrvatskom jeziku, korištenjem telefona, mobitelai/ili pisanim putem ili putem elektroničke pošte. Banka će prihvatiti svaki oblik komunikacije koji zadovoljava uvjete pouzdanosti prijenosa podataka/isprava, sigurnosti, odnosno zaštite podataka.

Prethodno navedeno ne isključuje uporabu drugih svjetskih jezika, sve prema dobroj praksi u bankovnom poslovanju.

Sve mjerodavne podatke (opći uvjeti, tarife naknada, odluke o kamatama, tečajevi i ostalo), povezane sa korištenjem kartica, Korisnik kartice može pronaći, na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i/ili u poslovnicama Banke.

19. Bankovna tajna i zaštita osobnih podataka

Korisnik kartice obavezan je, bez odgode, izvijestiti Banku o promjeni vlastitih osobnih podataka (što uključuje i podatke o prebivalištu) kao i istih takvih, ali i drugih podataka koji se odnose na svakog pojedinog Korisnika kartice, a sve povezano sa Okvirnim ugovorom. Ako Korisnik kartice ne dostavi Banci točan broj mobilnog telefona odnosno ne obavijesti Banku o svakoj promjeni broja mobilnog telefona, Banka nije odgovorna za nemogućnost provođenja transakcije koja uključuje 3D uslugu sigurnog plaćanja.

Podaci o klijentima Banke, kao i činjenice i okolnosti koje je Banka saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom, smatraju se bankovnom tajnom, te ih Banka može otkriti samo u slučajevima koji su propisani zakonom.

Informacije o pravima i obvezama Banke, koje se odnose na prikupljanje i obradu osobnih podataka, svrhe i pravne osnove obrade, te informacije o pravima i obvezama Korisnika kartice i drugih osoba čiji se osobni podaci obrađuju, o mjerama sigurnosti i zaštite osobnih podataka koji se obrađuju, kao i sve druge informacije koje je Banka kao voditelj obrade dužna pružiti Korisniku kartice, nalaze se u točki 3. Općih uvjeta poslovanja Kent Bank d.d. s potrošačima te u Izjavi o privatnosti za ugovaranje i vođenje kredita i kreditnih kartica, dostupnima na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

Prihvatom ovih Općih uvjeta i/ili potpisom ugovora Korisnik kartice potvrđuje da je kroz Opće uvjete poslovanja KentBank d.d. s potrošačima te kroz Izjavu o privatnosti za ugovaranje i vođenje kredita i kreditnih kartica od Banke dobio sve navedene informacije.

Ova točka Općih uvjeta odnosi se i na Dodatne korisnike kreditne kartice, kao i na sve druge fizičke osobe čije podatke Banka obrađuje i prikuplja vezano uz sklapanje i izvršenje Okvirnog ugovora.

20. Drugi povezani akti

Važeći Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za kreditnu karticu potrošača dostupni su u svakoj poslovnici Banke te na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr. Osnovni korisnik preuzet će pisani primjerak predmetnih uvjeta, prilikom zaključenja Okvirnog ugovora u poslovnici Banke.

Sastavni dio ovih Općih uvjeta čine i drugi Akti banke koji su sastavni dio Okvirnog ugovora.. 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 podzakonskih akata sve do usklađenja ovih Općih uvjeta.

21. Završne odredbe / Stupanje na snagu

Na odnose, prava i obveze Korisnika kartice i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske. Moguće sporove proizašle iz ovih Općih uvjeta Korisnik kartice i Banka nastojat će riješiti sporazumno. U slučaju da sporazumno rješenje nije moguće, za rješavanje sporova nadležan je stvarno nadležni sud prema sjedištu Banke.

Ovi opći uvjeti stupaju na snagu 13.05.2026.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti poslovanja KentBank d.d. za Visa Classic kreditnu karticu potrošača i Mastercard kreditnu karticu potrošača od 06.08.2023.

Zagreb, 10.03.2026.