

Zagreb, 12.03.2025.

Obavijest o izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za kreditnu karticu potrošača, s primjenom od 13. svibnja 2026. godine.

Poštovani,

Obavještavamo Vas da je Uprava KentBank d.d., Zagreb, Gundulićeva ulica 1, OIB: 73656725926 (dalje: Banka) usvojila izmjene i dopune Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za kreditnu karticu potrošača, koje će se primjenjivati od **13. svibnja 2026.** godine.

Izmjene Općih uvjeta odnose se na:

Točka 1. Uvodne odredbe

- točka preformulirana u svrhu konciznijeg i jasnijeg izražavanja

Točka 2. Značenje pojmova

Ažurirani su postojeći pojmovi i uvode se novi pojmovi:

Akti Banke - svi dokumenti Banke kojima se uređuju međusobna prava i obveze Klijenta i Banke (npr. Opći uvjeti, Odluke o naknadama, i sl.).

ANI (Account Name Inquiry) - provjera podudarnosti imena korisnika kod online transakcija.

AVS (Address Verification Service) - provjera podudarnosti poštanskog broja/adrese kod online transakcija.

Digitalizirana kartica – tokenizirana verzija fizičke kartice koju je Banka izdala korisniku kartice a služi kao sredstvo plaćanja i podizanja gotovine

Digitalni kanali - sredstva i oblici elektroničke komunikacije za korištenje bankovnim i nebankovnim uslugama.

Digitalni novčanik – aplikacija na mobilnom uređaju putem koje Pružatelj usluge omogućava Korisniku kartice dodavanje Kartice u svrhu iniciranja plaćanja.

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

Prigovor – je izjava podnositelja prigovora Banci.

Pristupnica - zahtjev kojim se inicira ugovaranje korištenja proizvoda i usluga Banke.

Pritužba - obraćanje podnositelja pritužbe HNB-u ili drugom nadležnom tijelu (HANFA-i).

Pružatelj usluge iniciranja plaćanja (PISP) - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja po Transakcijskom računu.

Sign - digitalna platforma za elektroničko potpisivanje dokumenata.

Točka 3. Način zaključenja okvirnog ugovora

-pojam Zahtjev zamijenjen pojmom Pristupnica u ovom članku i u cijelom tekstu ovih Općih uvjeta poslovanja.

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

- točka dopunjena s mogućnosti podnošenja Pristupnice u poslovnici ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga kao rezultat uvođenja dodatne mogućnosti potpisa dokumentacije elektroničkim potpisom putem SIGN platforme,
- stavak koji opisuje izdavanje Kartice bez beskontaktno funkcionalnosti prebačen u ovu točku,
- dodatno pojašnjeno da je korištenje tuđe kartice zlouporaba,
- dopunjeno da uz Osnovnog korisnika Pristupnicu supotpisuje i Dodatni korisnik,
- dodatno istaknuto da banka nema pristup biometrijskim podacima spremljenima na mobilnom uređaju.

Točka 6. Korištenje kartice

- kako bi se obuhvatilo i korištenje Digitalnog novčanika, u točkama a), b) i c) dopunjen opis načina na koji se može dati suglasnost za transakciju - otključavanjem mobilnog uređaja prilikom korištenja Digitalnog novčanika,
- točka dopunjena opisom dodatnih sigurnosnih provjera adrese i imena vlasnika računa koje provodi Visa kod kupovine putem interneta.

Točka 6.1. Beskontaktno plaćanje

- točka dopunjena u prva dva stavka s opcijom korištenja otključanog mobilnog uređaja s Digitaliziranom karticom

Točka 7. Otplata limita potrošnje i revolving kredita

- u cijeloj točki i ostatku ovih općih uvjeta poslovanja ažurirano ime Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnoj kartici,
- ažurirani datumi u svim primjerima u ovoj točki.

Točka 8. Ograničenje dnevne potrošnje

- u prvom stavku definirano da je Odluka o dodjeli limita Korisniku kreditne kartice sastavni dio Okvirnog ugovora.
- na više mjesta u ovoj točki ažuriran naziv dokumenta Pregled dnevnih limita po kreditnim karticama fizičkih osoba – potrošača,
- dopunjeno kod svih dostava obavijesti u točki i cijelom dokumentu da se iste dostavljaju na ugovoreni način,

- dopunjen popis razloga kada se obavijest o promjeni limita ne dostavlja sukladno zakonskim propisima (npr. propisi o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma, međunarodnim mjerama ograničavanja i/ili drugi mjerodavni propisi odnosno sankcije),
- dopunjen opis načina dostave zahtjeva za promjenom limita pisanim putem ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga kako bi se obuhvatilo potpisivanje putem SIGN platforme,
- dodatno opisan način postavljanja, vrste dnevnih limita i dokumenti koji ih propisuju.

Točka 10. Obračun naknada, primjena tečaja i konverzija transakcija

- ažuriran naziv Odluke o naknadama u poslovanju s potrošačima koja uređuje vrstu i visinu naknada,
- dodano da se Odlukom o visini aktivnih kamatnih stopa za potrošače definira visina redovnih i zateznih kamatnih stopa koje se obračunavaju potrošačima,
- dopunjeno da se kod kartičnih transakcija izvršenih u inozemstvu provodi konverzija iz izvorne valute u obračunsku valutu, a naplata se vrši u nacionalnoj valuti,
- dopunjeno da je obavijest o marži banke kod preračunavanja valuta dostupna na linku na internetskoj stranici banke.

Točka 11. Obavješćavanje osnovnog korisnika

- dopunjena informacija o besplatnoj dostavi Obavijesti o učinjenim transakcijama po kreditnoj kartici Osnovnom korisniku jednom mjesečno, početkom mjeseca,
- u popisu podataka dostupnih na Obavijesti dodani primjeri podataka koje propisuje ZPP,
- dodatno istaknuto da se Obavijest o učinjenim transakcijama po kreditnoj kartici dostavlja samo Osnovnom korisniku.

Točka 12. Blokada kartice – uskrata korištenja

- dopunjeno da će Osnovni korisnik biti, u razumnom roku, unaprijed obaviješten o namjeri i razlozima privremenog ili trajnog blokiranja Kartice, na ugovoreni način dostave obavijesti,
- dopunjeno da se kartica, blokirana zbog 3 uzastopno pogrešno unesena PIN-a, može deblokirati i na bankomatu bilo koje banke korištenjem usluge provjere stanja računa ili isplate gotovine, uz uvjet da korisnik kartice prilikom autentifikacije unose ispravan PIN.

Točka 13. Neautorizirane platne transakcije

- dodatno istaknut i opisan rok za obavijest Banke o neautoriziranoj platnoj transakciji od 13 mjeseci koji teče od dana terećenja računa te kada se taj rok ne primjenjuje,
- dopunjeno da se obavijest o neautoriziranoj platnoj transakciji kada je transakcija izvršena putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja dostavlja Banci,
- dodatno pojašnjen rok za povrat sredstava u slučaju neautorizirane platne transakcije,
- opisana iznimka kada Banka nije dužna vratiti sredstva u navedenim rokovima te

- dopunjeno da Banka može ostvariti potraživanje od Korisnika kartice direktnim terećenjem njegovog transakcijskog računa ako naknadno utvrdi da je Korisnik kartice djelovao prijevarno i da je prigovor neosnovan.

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

- dodatno istaknut i opisan rok za obavijest Banke od 13 mjeseci koji teče od dana kada je transakcija izvršena ili je trebala biti izvršena te kada se taj rok ne primjenjuje,

- dopunjeno da se obavijest o transakciji iz naslova, kada je izvršena putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, dostavlja Banci,

- dodatno pojašnjeni rokovi za povrat sredstava kod transakcija iz naslova, te da će Banka na zahtjev Korisnika kartice odmah i bez naknade poduzeti mjere radi utvrđivanja tijeka novčanih sredstava te ga obavijestiti o rezultatima,

- opisano kada Banka ne snosi odgovornost za Neizvršene, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem:

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.

Točka 16. Prigovori/Pritužbe/sporovi

- dopunjena cijela točka sukladno definiciji Prigovora Banci i Pritužbe nadležnoj instituciji,

- dopunjeni razlozi zbog kojih Korisnik kartice može podnijeti prigovor Banci - 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,

- dodatno pojašnjeno da se povrat može ostvariti u roku 8 tjedana od datuma terećenja i pod kojim uvjetima:

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 kartice 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.*

- dodatno pojašnjeno da je dužna u roku od 10 (deset) dana od zaprimanja prigovora odgovoriti na prigovor Korisnika kartice,
- dodatno pojašnjeno da 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 što je detaljno pojašnjeno u prethodnim člancima,
- dopunjeno da konačni odgovor na prigovor mora sadržavati informaciju o osnovanosti prigovora, odluku o rješenju prigovora i obrazloženje.

Točka 17. Izmjene, prestanak okvirnog ugovora i zatvaranje računa

- preformuliran prvi stavak
- dopunjeno da Osnovni korisnik može otkazati Okvirni ugovor u poslovnici banke ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga i da otkazni rok ne može biti duži od mjesec dana,
- dopunjeno da u slučaju da Banka otkazuje Okvirni ugovor redovno, isto čini pisanim podneskom ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga (korištenjem SIGN platforme za elektroničko potpisivanje dokumenata).

Točka 19. Bankovna tajna i zaštita osobnih podataka

- ažuriran naziv Izjave o privatnosti za ugovaranje i vođenje kredita i kreditnih kartica.

Izmijenjene Opće uvjete poslovanja KentBank d.d. za kreditnu karticu potrošača možete pronaći na Internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr.

U slučaju da niste suglasni s predloženim izmjenama i dopunama, molimo da nas o tome pisanim putem obavijestite najkasnije do **13. svibnja 2026. godine**, a u protivnom ćemo smatrati da ste suglasni s prijedlogom izmjena i dopuna. Ako Banka zaprimi Vašu obavijest o neprihvatanju predloženih izmjena i dopuna, smatra će se da je ugovor u odnosu na koji niste prihvatili izmjene otkazan i prestaje najkasnije s danom stupanja na snagu izmjena i dopuna. Banka u tom slučaju neće naplatiti naknadu za otkaz ugovora u odnosu na koji niste prihvatili izmjene.

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

S poštovanjem,

Vaša KentBank d.d.