

Zagreb, 12.03.2025.

Obavijest o izmjenama i dopunama Općih uvjeta poslovanja KentBank d.d. za debitnu 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 debitnu 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. Izdavanje Kartice i aktiviranje m-Token, pravila postupanja s Karticom

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

Točka 4. 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 4.1. Beskontaktno plaćanje

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

Točka 4.2. Usluga plaćanja i podizanja gotovine na rate

- točka dopunjena s mogućnosti podnošenja pisanog zahtjeva u poslovnici ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga što je rezultat uvođenja dodatne mogućnosti potpisa dokumentacije elektroničkim potpisom putem SIGN platforme,
- dodatno pojašnjeno da Osnovni ili Dodatni korisnik mogu podnijeti zahtjev za podjelu transakcije na rate u roku 15 dana od transakcije,
- dodatno pojašnjeno da maksimalni iznos transakcije kod podizanja na rate ovisi o odobrenom i raspoloživom limitu podizanja gotovine na rate i dnevnom limitu podizanja gotovine na bankomatu.

Točka 5. Ograničenje dnevne potrošnje

- na više mjesta u članku ažuriran naziv dokumenta Pregled dnevnih limita po debitnim karticama fizičkih osoba – potrošača,
- dopunjeno kod svih dostava obavijesti u članku 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.

Točka 7. Obračun, naplate, tečajevi, konverzije i naknade

- 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 je obavijest o marži banke kod preračunavanja valuta dostupna na linku na internetskoj stranici banke.

Točka 8. Obavješćavanje Osnovnog korisnika

- dopunjena informacija o dostavi Izvatka Osnovnom korisniku jednom mjesečno, početkom mjeseca,
- u popisu podataka dostupnih na Izvatku dodani primjeri podataka koje propisuje ZPP,
- dodatno istaknuto da se Izvadak prometa računa dostavlja samo Osnovnom korisniku.

Točka 9. Blokada kartice – uskrata korištenja

- dopunjeno da Banka karticu može blokirati privremeno ili trajno te da će Osnovni korisnik biti, u razumnom roku, unaprijed obaviješten o namjeri i razlozima 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 ili podnošenjem zahtjeva u poslovnici Banke ili putem drugih kanala za ugovaranje usluga.

Točka 10. Neautorizirane platne transakcije

- svi detalji vezani uz neautorizirane platne transakcije izdvojeni u zasebnu točku,
- dodatno istaknut i opisan rok za obavijest Banke o neautoriziranoj platnoj transakciji od 13 mjeseci,
- 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 te
- opisana iznimka kada Banka nije dužna vratiti sredstva u navedenim rokovima

Točka 11. Neizvršene, neuredno izvršene i platne transakcije izvršene sa zakašnjenjem

- dodatno istaknut i opisan rok za obavijest Banke od 13 mjeseci,
- dopunjeno da se obavijest o transakciji iz naslova, kada je izvršena putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja, dostavlja Banci,
- dodatno pojašnjeno da će u slučaju transakcija iz naslova članka 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.

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 izvršenje 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.

Točka 12. Izgubljena/ukradena/zamjenska kartica

- u prvoj rečenici dopunjeno da Osnovni korisnik odgovara za izvršene platne transakcije Korisnika kartice i, uopće, za uporabu Kartice.

Točka 13. Prigovori/Pritužbe/sporovi

- dopunjeno sukladno definiciji Prigovora Banci i Pritužbe nadležnoj instituciji,
- 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.

Prigovor (reklamacija) se podnosi pisanim putem:

- na adresu: KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb
- na e-mail adresu prigovori@kentbank.hr
- u poslovnici Banke
- putem internetske stranice Banke

Banka 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,
- dodatno opisano da je kod osporavanja platne transakcije (autorizacija), Banka je dužna dokazati da su osobna (personalizirana) sigurnosna obilježja Korisnika kartice provjerena te je

ovlaštena neopravdanost prigovora dokazivati svim dokaznim sredstvima dopuštenim Zakonom o platnom prometu,

- dopunjeno da se pritužba, ako je vezana uz primjenu regulative iz područja zaštite potrošača, može podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci, Uredu za praćenje zaštite potrošača HNB-a.

Točka 14. Prestanak okvirnog ugovora

- dopunjeno da otkazni rok Korisnika kartice ne može biti duži od mjesec dana te da Banka može otkazati uz kraći otkazni rok ili bez otkaznog roka u slučaju neurednog poslovanja.

Točka 15. Izmjene i dopune Općih uvjeta kao sastavnog dijela okvirnog ugovora

- preformuliran prvi stavak

- u slučaju da Korisnik kartice pisanim putem obavijesti Banku da ne prihvaća izmjene Općih uvjeta poslovanja, dopunjeno da tim otkazuje Okvirni ugovor s datumom otkaza bilo koji datum do stupanja izmjena na snagu. U slučaju postojanja novčanih obveza, iste se smatraju dospjelima s danom otkaza ili odmah po njihovom nastanku.

Točka 16. Bankovna tajna, zaštita i dostava osobnih podataka

- ažuriran naziv Izjave o privatnosti za ugovaranje i vođenje transakcijskog računa, dopuštenog prekoračenja i kartica.

Izmijenjene Opće uvjete poslovanja KentBank d.d. za debitnu 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.