

Kent Bank

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

Listopad, 2026

Sadržaj:

1. UVODNE ODREDBE.....	3
2. DEFINICIJE	3
3. NALOG ZA PLAĆANJE	7
4. PROVJERA PRIMATELJA PLAĆANJA	8
5. AUTORIZACIJA JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA	9
6. IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA	9
7. ODBIJANJE NALOGA ZA PLAĆANJE	10
8. OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE	11
9. POVRAT IZVRŠENOG NALOGA ZA PLAĆANJE	11
10. NAKNADE I TEČAJ	12
11. OBAVJEŠTAVANJE	12
12. ODGOVORNOST BANKE I ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI	12
13. REKLAMACIJE/PRIGOVORI/SPOROVI.....	13
14. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA.....	14
15. ZAVRŠNE ODREDBE	14

1. UVODNE ODREDBE

Izdavatelj ovih Općih uvjeta za jednokratne platne transakcije (u daljnjem tekstu: **Opći uvjeti**) je KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb, Hrvatska, OIB: 73656725926 (u daljnjem tekstu: **Banka**).

Ovim Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. za jednokratne platne transakcije uređuju se uvjeti pod kojima Banka, kao pružatelj platnih usluga, pruža navedene usluge Korisniku platne transakcije (dalje u tekstu: Klijent), način njihova pružanja te međusobna prava i obveze ugovornih strana.

Dokumenti, pravila i informacije na koje se ovi Opći uvjeti pozivaju, a koji su dostupni na internetskim stranicama Banke ili trećih institucija, primjenjuju se u njihovoj važećoj verziji u trenutku korištenja pojedine usluge, osim ako nije drugačije propisano prisilnim propisima.

Svi navedeni akti Banke dostupni su na internetskim stranicama Banke www.kentbank.hr i u poslovnicama Banke.

2. DEFINICIJE

U smislu ovih Općih uvjeta pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

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: HR5741240031011111116

Popis poslovnica Banke zajedno s kontakt brojevima telefona i adresama za komuniciranje nalaze se na Internetskoj 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 na kojim ovlašteni korisnici pomoću strojno čitljive platne kartice podižu gotov novac, obavljaju uplatu gotovog novca ili pristupaju drugim uslugama.

BIC - jedinstveni međunarodni poslovni identifikator kreditne institucije koji je određen prema međunarodnoj normi ISO 9362, a primjenjuje se kod izvršavanja platnih transakcija.

DATUM IZVRŠENJA – je datum koji je Klijent definirao na nalogu za plaćanje za izvršenje platne transakcije. Nalog za plaćanje će se izvršiti na naznačeni datum izvršenja ako je nalog zadan pravovremeno u skladu s dokumentom Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanja.

DATUM VALUTE – referentno vrijeme kojim se pružatelj platnih usluga koristi za izračunavanje kamata na novčana sredstva za koja se tereti račun za plaćanje (datum valute terećenja) ili za koja se odobrava račun za plaćanje (datum valute odobrenja).

DRŽAVA ČLANICA - država članica Europske unije ili država potpisnica Ugovora o Europskome gospodarskom prostoru.

HNB - Hrvatska narodna banka (regulatorno tijelo Banke).

IBAN – broj transakcijskog računa koji je određen u skladu s međunarodnom normom za numeraciju bankovnih računa ISO 13616, a upotrebljava se za potrebe izvršenja nacionalnih, prekograničnih i međunarodnih platnih transakcija.

IDENTIFIKACIJSKI DOKUMENT - javna isprava (osobna iskaznica ili putovnica) kojom klijent dokazuje identitet, državljanstvo, spol, datum rođenja i prebivalište.

IZVORNA VALUTA - službena valuta u Republici Hrvatskoj (EURO).

JEDINSTVENA IDENTIFIKACIJSKA OZNAKA - broj transakcijskog računa ili druga jedinstvena identifikacijska oznaka koju Banka odredi korisniku platnih usluga, a koju korisnik platnih usluga mora navesti kako bi se jasno odredio drugi korisnik platnih usluga i/ili račun za plaćanje drugog korisnika platnih usluga koji se upotrebljava u platnoj transakciji.

JEDNOKRATNA PLATNA TRANSAKCIJA - polaganje ili podizanje novčanih sredstava od strane platitelja ili primatelja plaćanja koji nema transakcijski račun u Banci ili se za tu platnu transakciju ne služi računom u Banci, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

KLIJENT - fizička osoba, potrošač (rezident ili nerezident) koji se u okvirnom ugovoru ili bilo kojem drugom poslovnom odnosu s Bankom nalazi u ulozi vlasnika, zakonskog zastupnika, skrbnika, opunomoćenika ili korisnika proizvoda i/ili usluga Banke.

KORISNIK PLATNIH USLUGA - Klijent banke, fizička osoba (potrošač) koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja, primatelja plaćanja ili istodobno u oba svojstva.

MEĐUNARODNA PLATNA TRANSAKCIJA - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u trećoj zemlji.

NACIONALNA PLATNA TRANSAKCIJA - jest platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju platitelj, pružatelj platnih usluga i pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ili samo jedan pružatelj platnih usluga koji se nalaze u Republici Hrvatskoj.

NALOG ZA PLAĆANJE - jest instrukcija platitelja ili primatelja plaćanja svom pružatelju platnih usluga, a kojom se traži izvršenje platne transakcije.

PLATITELJ - fizička ili pravna osoba koja ima račun za plaćanje i daje nalog ili suglasnost za plaćanje s tog računa ili ako račun za plaćanje ne postoji, fizička ili pravna osoba koja zadaje nalog za plaćanje.

PLATNA USLUGA - usluga koju Banka kao pružatelj platnih usluga obavlja kao svoju djelatnost, a podrazumijeva usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na transakcijski račun, podizanje gotovog novca sa transakcijskog računa, kao i sve postupke koji su potrebni za vođenje računa i usluge izvršenja platnih transakcija.

PLATNA TRANSAKCIJA - 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, bez obzira na to kakve su obveze iz odnosa između platitelja i primatelja plaćanja.

PLATNI INSTRUMENT - personalizirano sredstvo i/ili skup postupaka ugovorenih između korisnika platnih usluga i pružatelja platnih usluga kojima se koristi za zadavanje 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.

PRIMATELJ PLAĆANJA - je fizička ili pravna osoba za koju su namijenjena novčana sredstva koja su predmet platne transakcije.

PREKOGRANIČNA PLATNA TRANSAKCIJA - platna transakcija u čijem izvršavanju sudjeluju dva pružatelja platnih usluga od kojih se jedan pružatelj platnih usluga nalazi u Republici Hrvatskoj, a drugi u drugoj državi članici.

PRUŽATELJ PLATNIH USLUGA – je Banka koja platitelju otvara i vodi račun za plaćanje.

PRUŽATELJ USLUGE INFORMIRANJA O RAČUNU (AISP - engl. Account Information Service Provider) - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge informiranja o Transakcijskom računu, uključujući i Banku, ako obavlja ovu uslugu sukladno važećim propisima.

PRUŽATELJ USLUGE INICIRANJA PLAĆANJA (PISP - engl. Payment Initiation Service Provider) - pružatelj platnih usluga koji obavlja djelatnost usluge iniciranja plaćanja po Transakcijskom računu, uključujući i Banku, ako obavlja ovu uslugu sukladno važećim propisima.

RADNI DAN – dan na koji posluje relevantni pružatelj platnih usluga koji sudjeluje u izvršenju platne transakcije kako bi se platna transakcija mogla izvršiti.

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

R-TRANSAKCIJA – je platna transakcija koju pružatelj platnih usluga ne može propisno izvršiti ili koja ima za posljedicu iznimnu obradu, između ostaloga, zbog nedostatka novčanih sredstava, opoziva, pogrešnog iznosa ili pogrešnog datuma, nedostatka ovlaštenja ili pogrešnog, odnosno zatvorenog računa.

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

SPRJEČAVANJE PRANJA NOVCA I FINANCIRANJA TERORIZMA – kratica: SPNFT; obuhvaća sve mjere i radnje koje se mogu poduzimati da se nelegalno stečeni novac koristi na bilo koji način ili da se, bez obzira na izvor, sredstva upotrebljavaju u svrhe bilo kakvog oblika terorizma. Pranje novca može biti rezultat raznih kriminalnih aktivnosti, a u skladu s time i nelojalna konkurencija za gospodarstvo, dok je financiranje terorizma glavni izvor sredstava za neprihvatljivo, prisilno postizanje određenih ciljeva i interesa na štetu drugih. Pravni okvir sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma u Republici Hrvatskoj definiran je Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i Kaznenim zakonom.

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

TREĆA ZEMLJA – je strana država koja nije država članica Europske unije i država potpisnica Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru.

VRIJEME PRIMITKA NALOGA ZA PLAĆANJE – trenutak kad je Banka primila nalog za plaćanje ili dan koji je ugovoren između Banke i korisnika transakcijskog računa za započinjanje izvršenja naloga za plaćanje.

VRIJEME PRIMITKA I IZVRŠENJA NALOGA ZA PLAĆANJE - posebni akt Banke kojim se definiraju rokovi, načini i uvjeti izvršavanja platnih transakcija.

VREMENSKA OZNAKA – trenutak koji označuje vrijeme primitka naloga za plaćanje za Instant kreditni transfer, odnosno početak tijeka ciljanog vremena od 10 sekundi za završetak izvršenja platne transakcije Instant kreditnog transfera. Ako je nalog za Instant kreditni transfer ugovoren s unaprijed određenim Datumom izvršenja, vrijeme primitka tog naloga smatra se upravo taj unaprijed ugovoreni Datum izvršenja. Od tog trenutka započinje teći rok za izvršenje predmetnog Instant kreditnog transfera.

3. NALOG ZA PLAĆANJE

Platna transakcija određena je nalogom za plaćanje. Nalog za plaćanje mora biti ispunjen u skladu s važećim propisima, standardima u sustavima plaćanja i uputama Banke te sadržavati sve obvezne elemente.

Banka ne odgovara za nepravilno izvršenje platne transakcije ako je klijent naveo netočnu ili nepotpunu jedinstvenu identifikacijsku oznaku (IBAN) ili drugi obvezni element naloga za plaćanje. Klijent je odgovoran za točnost i potpunost podataka na nalogu za plaćanje, uključujući i slučajeve kada je Banka nalog ispunila prema njegovim uputama.

Vrijeme primitka naloga za plaćanje smatra se trenutkom kada Banka zaprimi nalog, bilo neposredno od platitelja ili posredno putem primatelja plaćanja ili pružatelja usluge iniciranja plaćanja. Krajnji rok za zaprimanje naloga za plaćanje određen je internim aktom Banke kojim se uređuje vrijeme primitka i izvršenja naloga. Da bi Banka mogla pravilno izvršiti nalog za plaćanje, Klijent je dužan Banci dostaviti minimalno sljedeće podatke:

- ime i prezime i adresu Platitelja
- ime i prezime/naziv i adresu Primatelja
- IBAN Primatelja plaćanja
- iznos novčanih sredstava
- valutu plaćanja
- datum izvršenja
- opis plaćanja

Osim navedenih podataka, Banka može od Klijenta zatražiti i dodatne podatke, ako je to potrebno radi ispunjenja obveza propisanih mjerodavnim propisima. Banka ima pravo dopuniti nalog za

plaćanje podacima koje klijent nije naveo, a koji su nužni za izvršenje transakcije, pri čemu se takva dopuna ne smatra izmjenom klijentove instrukcije.

Klijent je odgovoran za točnost i potpunost podataka. IBAN platitelja i primatelja obvezan je za nacionalna i prekogranična plaćanja, dok je za međunarodna plaćanja obvezno navesti i BIC banke primatelja. Dodatni podaci unose se sukladno važećim propisima.

Ako model i/ili poziv na broj nisu navedeni, Banka ih može popuniti prema standardima platnog prometa ili, gdje je primjenjivo, primijeniti zadani model (npr. HR99 ili HR00), bez da se to smatra izmjenom naloga. Kod uplata javnih prihoda ti su podaci obvezni.

Platne transakcije izvršavaju se na temelju IBAN-a, pri čemu je Banka odgovorna isključivo za izvršenje u skladu s navedenom identifikacijskom oznakom. Smatra se da je nalog uredno izvršen ako je proveden prema dostavljenom IBAN-u, neovisno o drugim pratećim podacima.

Klijent je dužan vratiti sredstva zaprimljena na njegov račun bez pravne osnove.

Banka ne odgovara za štetu nastalu zbog kašnjenja u izvršenju naloga ako je ono posljedica potrebe za dodatnom provjerom ili ispravkom podataka u suradnji s klijentom.

4. PROVJERA PRIMATELJA PLAĆANJA

Provjera primatelja plaćanja omogućuje Platitelju da prije izvršenja naloga provjeri podudara li se uneseno ime i prezime odnosno naziv primatelja koje je naveo u nalogu za plaćanje s podacima povezanim s IBAN-om primatelja. Kod naloga za plaćanje podnesenih u papirnatom obliku provjera se provodi prilikom zaprimanja i unosa naloga.

Rezultat provjere Primatelja plaćanja može biti:

- Potpuno podudaranje – ime i prezime/naziv Primatelja odgovara podacima povezanim s navedenim IBAN-om
- Bez podudaranja – ime i prezime/naziv primatelja ne odgovara podacima povezanim s navedenim IBAN-om
- Djelomično podudaranje – ime i prezime/naziv primatelja djelomično odgovara podacima povezanim s navedenim IBAN-om
- Provjera nije moguća - provjeru primatelja nije moguće provesti

Banka će platitelju pružiti informaciju o rezultatu provedene provjere primatelja plaćanja.

U slučaju djelomične podudarnosti Banka može platitelju staviti na raspolaganje podatke o imenu i prezimenu odnosno nazivu primatelja povezane s navedenim IBAN-om te mu omogućiti da ispravi podatke ili nastavi s izvršenjem naloga.

Ako platitelj, nakon zaprimanja informacije o djelomičnoj podudarnosti ili nepodudarnosti, zatraži izvršenje naloga za plaćanje, smatra se da je upoznat s rizikom da sredstva budu prenesena osobi

različitoj od one kojoj je namjeravao izvršiti plaćanje te snosi posljedice takve odluke, uključujući rizik otežanog ili nemogućeg povrata sredstava.

Ako provjera primatelja plaćanja nije moguća, Banka može izvršiti nalog za plaćanje ako su za njegovo izvršenje ispunjeni ostali uvjeti propisani mjerodavnim propisima i aktima Banke.

Provedba provjere primatelja plaćanja ne oslobađa platitelja odgovornosti za točnost podataka navedenih u nalogu za plaćanje. Platelj je odgovoran za točnost IBAN-a i ostalih podataka koje navodi u nalogu za plaćanje.

5. AUTORIZACIJA JEDNOKRATNIH PLATNIH TRANSAKCIJA

Platna transakcija smatra se autoriziranom isključivo ako je platitelj dao svoju suglasnost za njezino izvršenje, čime potvrđuje svoju volju za provođenjem transakcije.

Suglasnost se daje prije izvršenja naloga za plaćanje, na način predviđen ugovorenim kanalom zadavanja naloga. Kod naloga podnesenih u papirnatom obliku suglasnost se daje vlastoručnim potpisom naloga za plaćanje ili drugog dokumenta namijenjenog za tu svrhu.

Davanjem suglasnosti platitelj potvrđuje da su svi podaci navedeni u nalogu za plaćanje, uključujući podatke o primatelju i iznosu transakcije, točni, potpuni i uneseni u skladu s njegovom voljom.

Nakon što je nalog za plaćanje autoriziran, Banka ga izvršava temeljem podataka navedenih u nalogu te ne odgovara za posljedice nastale zbog netočnih, nepotpunih ili pogrešno unesenih podataka od strane platitelja.

Autorizacija predstavlja neopozivu potvrdu naloga, osim u slučajevima i rokovima za opoziv koji su izričito propisani zakonom ili ugovoreni između platitelja i Banke.

6. IZVRŠENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Banka će izvršiti zaprimljeni nalog za plaćanje u skladu s rokovima navedenim u aktu Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje pod uvjetom:

- da je nalog za plaćanje uredno, čitko i potpuno popunjen te sadrži sve obvezne elemente za njegovo izvršenje,
- da je nalog za plaćanje zaprimljen na način propisan ovim Općim uvjetima,
- da nijedan obvezni element na nalogu nije ispravljan, precrtan, brisan ili na drugi način izmijenjen,
- da je platna transakcija autorizirana na način propisan ovim Općim uvjetima,
- da su osigurana novčana sredstva potrebna za izvršenje naloga i naplatu pripadajuće naknade Banke,
- da za izvršenje naloga ne postoje zakonske ili druge propisane zapreke.

Ako nalog za plaćanje nije zaprimljen tijekom radnog dana Banke ili je zaprimljen nakon krajnjeg vremena utvrđenog aktom Vrijeme primitka i izvršenja naloga za plaćanje, smatrat će se da je zaprimljen prvog sljedećeg radnog dana.

Platitelj je dužan osigurati dostatno pokriće za izvršenje naloga za plaćanje i naplatu naknade Banke.

Platitelj može opozvati autorizirani nalog za plaćanje do trenutka njegova izvršenja, ako to priroda platne transakcije dopušta. Za opoziv naloga Banka može naplatiti naknadu sukladno Odluci o visini naknada u poslovanju s potrošačima, dostupnoj na službenim internetskim stranicama Banke www.kentbank.hr i u poslovnica Banke.

7. ODBIJANJE NALOGA ZA PLAĆANJE

Banka može odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako nisu ispunjeni svi uvjeti za njegovo izvršenje propisani ovim Općim uvjetima, mjerodavnim propisima ili internim aktima banke. Banka će osobito odbiti izvršenje naloga za plaćanje ako:

- nalog za plaćanje ne sadrži sve obvezne podatke potrebne za njegovo izvršenje ili su pojedini podaci navedeni netočno, nejasno, nečitko ili nepotpuno,
- nisu osigurana novčana sredstva potrebna za izvršenje naloga za plaćanje i naplatu pripadajuće naknade Banke,
- suglasnost (autorizacija) za izvršenje platne transakcije nije dana na način propisan ovim Općim uvjetima,
- Banka utvrdi ili posumnja na povredu propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja (sankcije) ili drugih mjerodavnih propisa,
- Klijent na zahtjev Banke ne dostavi podatke, informacije ili dokumentaciju potrebnu za provedbu zakonskih obveza Banke ili izvršenje naloga za plaćanje,
- račun primatelja plaćanja ne postoji, zatvoren je ili iz drugih razloga nije moguće izvršiti prijenos sredstava,
- postoje druge zakonske, regulatorne ili operativne prepreke za izvršenje naloga za plaćanje.

Banka će obavijest o odbijenom nalogu za plaćanje, zajedno s razlozima odbijanja te, ako je moguće, uputom za otklanjanje nedostataka koji su doveli do odbijanja naloga, dostaviti ili staviti na raspolaganje Klijentu bez odgađanja, a najkasnije u rokovima predviđenim za izvršenje naloga za plaćanje, osim ako je davanje takve obavijesti zabranjeno mjerodavnim propisima.

8. OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

Platitelj može opozvati nalog za plaćanje najkasnije do kraja radnog vremena Banke u danu koji prethodi ugovorenom datumu izvršenja naloga, osim za instant kreditne transfere za koje opoziv nije moguć nakon autorizacije.

Nakon isteka navedenog roka nalog se smatra neopozivim, pri čemu će Banka, ako je to tehnički izvedivo i ako nalog još nije proslijeđen u međubankovne platne sustave, nastojati prihvatiti zahtjev za opoziv bez obveze uspješnog izvršenja opoziva.

Kod platnih transakcija iniciranih putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja (PIS), Platitelj više ne može opozvati nalog nakon što je dao suglasnost za iniciranje platne transakcije tom pružatelju usluge.

Nakon što klijent potvrdi transakciju uplate gotovine na bankomatu, transakcija se smatra konačnom te odustanak ili opoziv više nisu mogući.

Zahtjev za opoziv podnosi se u pisanom obliku u poslovnici Banke i mora biti potpisan od strane osobe koja je zadala nalog za plaćanje ili njezina ovlaštenog zastupnika.

Banka može naplatiti naknadu za obradu zahtjeva za opoziv sukladno važećoj Odluci o naknadama u poslovanju s potrošačima.

Ako pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja ne prihvati zahtjev za opoziv, Banka će Klijenta bez odgađanja obavijestiti o neprihvatanju i razlozima odbijanja opoziva.

Podnošenje zahtjeva za opoziv ne znači automatski i uspješan opoziv naloga za plaćanje, osobito kada je nalog već izvršen, poslan na izvršenje drugom pružatelju platnih usluga ili uključen u međubankovne platne sustave.

9. POVRAT IZVRŠENOG NALOGA ZA PLAĆANJE

Ako pružatelj platnih usluga primatelja plaćanja iz opravdanog razloga nije mogao odobriti račun primatelja te izvrši povrat prethodno izvršene platne transakcije, Banka će po primitku povrata bez odgađanja isplatiti vraćena sredstva platitelju odnosno staviti ih na raspolaganje platitelju te ga o tome obavijestiti.

Ako Banka povrat sredstava zaprimi na neradni dan, sredstva će biti stavljena na raspolaganje platitelju prvog sljedećeg radnog dana.

10. NAKNADE I TEČAJ

Klijent je dužan platiti naknade i troškove povezane s pružanjem platnih usluga sukladno važećoj Odluci o visini naknada u poslovanju s potrošačima.

Ako izvršenje platne transakcije uključuje konverziju valuta, Banka primjenjuje tečaj utvrđen važećom Tečajnom listom Banke, osim ako nije drugačije ugovoreno ili propisano. Platelj je dužan osigurati dostatna sredstva za izvršenje naloga i podmirenje pripadajućih naknada Banke.

Način obračuna i naplate naknada uređen je Metodologijom utvrđivanja iznosa i promjene naknada u poslovanju s potrošačima. Odluka o visini naknada u poslovanju s potrošačima, Metodologija utvrđivanja iznosa i promjene naknada u poslovanju s potrošačima te važeća Tečajna lista Banke dostupni su na službenim internetskim stranicama Banke www.kentbank.hr i u poslovnica Banke.

11. OBAVJEŠTAVANJE

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

- referenciju koja omogućuje identifikaciju platne transakcije,
- ako je primjenjivo, informacije koje se odnose na primatelja plaćanja,
- iznos platne transakcije,
- iznos naknade koje plaća Klijent,
- datum primitka naloga za plaćanje odnosno datum izvršenja platne transakcije,
- ako je pri izvršenju platne transakcije provedena konverzija valuta, primijenjeni tečaj.

Nakon izvršenja platne transakcije Banka će Klijentu bez naknade staviti na raspolaganje informacije iz prethodnog stavka na način primjeren kanalu putem kojeg je nalog za plaćanje zaprimljen.

12. ODGOVORNOST BANKE I ISKLJUČENJE ODGOVORNOSTI

Za neizvršenje, nepravilno ili zakašnjelo izvršenje platne transakcije Banka odgovara sukladno mjerodavnim propisima.

Klijent je dužan bez odgode, a najkasnije u roku od 13 mjeseci od dana izvršenja platne transakcije ili od dana kada je platna transakcija trebala biti izvršena, obavijestiti Banku o neizvršenoj, nepravilno ili zakašnjelo izvršenoj platnoj transakciji. Po isteku navedenog roka Klijent gubi prava koja mu po toj osnovi pripadaju.

Ako Banka u postupku rješavanja prigovora utvrdi da je Klijent postupao prijevarno ili da je njegov zahtjev bio neosnovan, Klijent je dužan bez odgode vratiti sva sredstva koja mu je Banka isplatila po

osnovi takvog zahtjeva zajedno s pripadajućim kamatama i eventualnim troškovima. Banka ne odgovara za neizvršenje, nepravilno ili zakašnjelo izvršenje platne transakcije, niti za pripadajuće naknade i zakonske zatezne kamate:

- ako je neizvršenje, nepravilno ili zakašnjelo izvršenje platne transakcije posljedica iznimnih i nepredvidivih okolnosti izvan kontrole Banke, čije se posljedice nisu mogle izbjeći unatoč postupanju s dužnom pažnjom,
- ako je postupanje Banke posljedica obveze primjene mjerodavnih propisa, uključujući propise kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, međunarodne mjere ograničavanja (sankcije) ili druge obvezujuće propise,
- ako su smetnje u pružanju platnih usluga uzrokovane višom silom ili drugim okolnostima izvan kontrole Banke, uključujući rat, nemire, teroristička djela, prirodne i ekološke katastrofe, epidemije, štrajkove, prekide opskrbe električnom energijom, telekomunikacijskih veza ili nefunkcioniranje platnih sustava,
- ako je Banka postupila na temelju krivotvorenog ili protupravno izmijenjenog naloga za plaćanje koji joj je predao Klijent, a Banka nije mogla razumno otkriti takav nedostatak,
- ako Klijent ne obavijesti Banku o neizvršenoj, nepravilno ili zakašnjelo izvršenoj platnoj transakciji u roku iz ovih Općih uvjeta,
- ako je za neizvršenje, nepravilno ili zakašnjelo izvršenje platne transakcije odgovoran drugi pružatelj platnih usluga ili druga osoba uključena u izvršenje platne transakcije,
- ako Banka dokaže da je iznos platne transakcije uredno dostavljen pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja.

13. REKLAMACIJE/PRIGOVORI/SPOROVİ

Sve reklamacije i prigovore vezane uz Platne transakcije Klijent dostavlja Banci u pisanom obliku uz navođenje svojih osobnih podataka (ime, prezime i OIB), reference plaćanja, originalnog iznosa i datuma valute plaćanja ili naplate, detaljan opis okolnosti koje su izazvale osnovu za reklamaciju ili prigovor te adresu za dostavu odgovora, na neki od niže navedenih načina dostave:

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

Način podnošenja prigovora, postupak njegova rješavanja te rokovi očitovanja Banke uređeni su Politikom upravljanja prigovorima, dostupnom u poslovnicama Banke i na internetskoj stranici www.kentbank.hr.

Prava i obveze u vezi s reklamacijama/prigovorima Klijenta te postupci mirenja propisani su i Općim uvjetima poslovanja Kentbank d.d. po transakcijskim računima i obavljanju platnih usluga fizičkim

osobama – potrošačima te Općim uvjetima poslovanja KentBank d.d. s potrošačima, koji su također dostupni na internetskoj stranici Banke i u poslovnicama Banke.

14. IZMJENE I DOPUNE OPĆIH UVJETA

Banka zadržava pravo izmjene i dopune ovih Općih uvjeta. Izmijenjeni i/ili dopunjeni Opći uvjeti biti će dostupni u poslovnicama Banke te na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr.

15. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovi Opći uvjeti dostupni su Klijentu u pisanom obliku na internetskoj stranici Banke www.kentbank.hr, kao i u svakoj poslovnici Banke.

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

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

Na odnose, međusobna prava i obveze Klijenta i Banke primjenjuje se pravo Republike Hrvatske.

Komunikacija između Klijenta i Banke u vezi ovih Općih uvjeta odvijat će se na hrvatskom jeziku. Ovi Opći uvjeti stupaju na snagu i primjenjuju se od 01.01.2027. godine.

Stupanjem na snagu ovih Općih uvjeta prestaju važiti Opći uvjeti za jednokratne platne transakcije važeći od 15.07.2019.

U Zagrebu, 20. listopada 2026. godine.