

## **Obavijest Hrvatske narodne banke o Odluci o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje**

[Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu](#) ("Narodne novine", br. 70/2017. – u nastavku teksta: Zakon) stupio je na snagu 27. srpnja 2017. te je donošenjem Zakona Republika Hrvatska ispunila obvezu prenošenja u svoj pravni poredak Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014.

Hrvatska narodna banka je 20. srpnja 2017. na internetskoj stranici objavila detaljnu [obavijest o početku primjene ovog Zakona](#), njegovu sadržaju i pravima potrošača koja iz Zakona proizlaze.

Na temelju članka 5. stavka 9. Zakona Hrvatska narodna banka bila je dužna podzakonskim propisom utvrditi popis najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje.

Dana 17. svibnja 2018. Odluka o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje stupila je na snagu te je objavljena u "Narodnim novinama", br. 42/2018 [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018\\_05\\_42\\_815.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_05_42_815.html)

Zbog interesa javnosti i važnosti primjene ove Odluke u praksi, u nastavku dajemo odgovore na osnovna pitanja o sadržaju koji je njome uređen.

### **1. Što su najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje i čime su propisane?**

Usluge povezane s računom za plaćanje jesu sve usluge u vezi s otvaranjem, vođenjem i zatvaranjem računa za plaćanje, uključujući platne usluge te ugovoreno prekoračenje i prešutno prekoračenje.

Najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje jesu usluge kojima se potrošači najčešće koriste i koje potrošače izlažu najvećem ukupnom ili pojedinačnom trošku naknada ili kamata, kao što su na primjer vođenje računa za plaćanje, kreditni transfer, izravno terećenje, trajni nalog i sl.

Hrvatska narodna banka (u nastavku teksta: HNB) na temelju članka 5. stavka 9. Zakona bila je dužna podzakonskim propisom utvrditi popis najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje za Republiku Hrvatsku.

U skladu s tim HNB je donio Odluku o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje, koja je stupila na snagu 17. svibnja 2018. i objavljena je u "Narodnim novinama", br. 42/2018.

Popis najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje za Republiku Hrvatsku sadržava nazive i definicije 13 usluga, i to: vođenje računa, *on-line* bankarstvo, kreditni transfer – nacionalni u kunama, kreditni transfer – nacionalni u eurima, kreditni transfer – u inozemstvo u eurima, kreditni transfer – u inozemstvo u valuti različitoj od eura, priljev iz inozemstva, trajni nalog, izravno terećenje, izdavanje kreditne kartice, podizanje gotovog novca – debitnom karticom na bankomatu, podizanje gotovog novca – kreditnom karticom na bankomatu te prekoračenje.

Pri izradi popisa najreprezentativnijih usluga HNB je bila dužna koristiti se standardiziranim pojmovima Unije i definicijama tih pojmova za najuobičajenije usluge povezane s računom za plaćanje, a koji su propisani [delegiranom uredbom Komisije \(EU\) 2018/32](#) od 28. rujna 2017. o dopuni Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu regulatornih

tehničkih standarda za standardiziranu terminologiju Unije za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje.

## **2. Imaju li sve države članice EU-a isti popis najreprezentativnijih usluga?**

Ne, ali svaka država članica mora imati na popisu minimalno 10, a maksimalno 20 najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje.

Naime, postupak utvrđivanja konačnog popisa najreprezentativnijih usluga započeo je još u rujnu 2015. kada su sve države članice, u skladu s odredbama Direktive 2014/92/EU, trebale obavijestiti Europsku komisiju i Europsko nadzorno tijelo za bankarstvo (EBA) o svojim privremenim popisima najreprezentativnijih usluga koje podliježu naknadi najmanje jednog pružatelja platnih usluga. Pri izradi privremenog popisa države članice, pa tako i Republika Hrvatska, trebale su uzeti u obzir usluge kojima se najčešće koriste potrošači u vezi s računom za plaćanje i koje izlažu potrošače najvećem trošku, ukupnom i pojedinačnom. Na temelju analiza naknada i podataka statistike platnog prometa Republika Hrvatska prijavila je Komisiji i EBA-i 16 usluga.

Na osnovi dostavljenih privremenih popisa svih država članica Europska komisija je nakon njihove detaljne analize utvrdila osam standardiziranih pojmova Unije i definicija tih pojmova za najuobičajenije usluge povezane s računom za plaćanje te ih propisala delegiranom uredbom Komisije (EU) 2018/32 od 28. rujna 2017. o dopuni Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu regulatornih tehničkih standarda za standardiziranu terminologiju Unije za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje.

Navedena uredba stupila je na snagu 31. siječnja 2018.

Nakon donošenja delegirane Uredbe svaka država članica bila je dužna, na odgovarajući način, integrirati standardizirane pojmove i definicije usluga iz Uredbe u svoj privremeni popis.

U skladu s navedenim Republika Hrvatska je nakon postupka integriranja izradila konačan popis s 13 najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje (u odnosu na 16 usluga s privremenog popisa) te ih propisala Odlukom o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje.

Budući da su se privremeni popisi država članica razlikovali po vrsti i broju usluga, tako i nakon postupka integriranja svaka država članica može imati različite vrste i broj najreprezentativnijih usluga u svom konačnom popisu. Međutim, svaki popis mora sadržavati najmanje 10, a najviše 20 usluga.

## **3. Čemu služe, odnosno gdje se koriste nazivi i definicije najreprezentativnijih usluga propisani Odlukom i od kada?**

Zakonom se, između ostalog, povećava razina zaštite potrošača kod ugovaranja i korištenja računa za plaćanje tako što se povećava transparentnost i usporedivost naknada za usluge povezane s računom za plaćanje potrošača.

Kako bi to bilo omogućeno, Zakon propisuje obvezu pružateljima platnih usluga (bankama) da za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje, koje su propisane Odlukom, omoguće potrošačima informiranost o njihovim naknadama te na taj način lakšu usporedivost od banke do banke.

Nazive i definicije najreprezentativnijih usluga pružatelji platnih usluga (banke) dužni su upotrebljavati, u skladu sa Zakonom, u:

- informativnom dokumentu o naknadama i pojmovniku
- izvješću o naknadama
- informacijama za potrošače (predugovornim i promidžbenim informacijama namijenjenima potrošačima kao i u ugovorima koje sklapaju s potrošačem) i
- pri dostavljanju podataka Hrvatskoj narodnoj banci o naknadama za najreprezentativnije usluge.

Banke su dužne koristiti se ovim nazivima i definicijama od 1. studenoga 2018.

Korištenjem istih naziva i definicija najreprezentativnijih usluga u svim navedenim dokumentima i u svim bankama potrošačima se omogućuje jednostavnije i lakše razumijevanje i usporedba naknada za usluge koje pružaju banke u Republici Hrvatskoj.

Ova se obveza ne primjenjuje retroaktivno na ugovore koji su sklopljeni prije 1. studenoga 2018., već samo za novosklopljene ugovore. Međutim, obveza se odnosi na sve marketinške materijale i materijale u kojima se potrošači informiraju o računima za plaćanje u vezi s uslugama koje se nalaze na konačnom popisu usluga iz Odluke od 1. studenoga 2018.

#### **4. Na koga se primjenjuje Odluka o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje i kome je namijenjena?**

Odluka se primjenjuje na sve pružatelje platnih usluga koji potrošačima pružaju uslugu otvaranja i vođenja računa za plaćanje. Pritom treba voditi računa o tome da se računom za plaćanje smatra račun koji vodi pružatelj platnih usluga na ime jednog ili više potrošača, a putem kojeg potrošač može barem uplaćivati novčana sredstva, podizati gotov novac te izvršavati i primati platne transakcije, uključujući kreditne transfere u korist druge osobe ili od druge osobe.

U skladu s navedenim funkcionalnostima računa računom za plaćanje smatraju se transakcijski računi (tekući i žiro) koje potrošačima vode banke u Republici Hrvatskoj.

Potrošačem se u smislu Odluke smatra svaka fizička osoba koja djeluje izvan svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Odlukom je utvrđen popis s nazivima i definicijama 13 najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje potrošača, koje su banke dužne upotrebljavati u: informativnom dokumentu o naknadama i pojmovniku, izvješću o naknadama, informacijama za potrošače (predugovornim i promidžbenim informacijama namijenjenima potrošačima kao i u ugovorima koje sklapaju s potrošačem) i pri dostavljanju podataka Hrvatskoj narodnoj banci o naknadama za najreprezentativnije usluge.

Potrošač u informativnom dokumentu o naknadama dobiva informaciju o visini naknada za sve najreprezentativnije usluge iz Odluke, a u izvješću o naknadama je informiran o svim kamatama i naknadama povezanim s računom za plaćanje zaračunatim potrošaču u protekloj godini.

Hrvatska narodna banka na internetskoj stranici, od 1. studenoga 2018., objavljuje usporedbu naknada za najreprezentativnije usluge po svim bankama u Republici Hrvatskoj. Usporedni prikaz može se pronaći na sljedećoj poveznici <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/usporedba-naknada>

Pri usporedbi naknada koriste se nazivi i definicije iz Odluke. Time se potrošačima osigurava jednostavna mogućnost usporedbe ponuda različitih banaka i donošenja odluke o tome koji račun za plaćanje najbolje odgovara njihovim potrebama.

## 5. Što je informativni dokument o naknadama i koje informacije sadržava?

Informativni dokument o naknadama (engl. *Fee Information Document* – FID) standardizirani je dokument s informacijama o naknadama za sve usluge koje se nalaze na popisu najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje.

U Republici Hrvatskoj to je dakle dokument koji daje informaciju potrošaču o naknadama za svih 13 najreprezentativnijih usluga propisanih Odlukom o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje. Dokumentom se potrošačima omogućuje jednostavna usporedba naknada računa za plaćanje u Republici Hrvatskoj.

Ako pružatelj platnih usluga ne nudi jednu ili više od tih 13 usluga ili ako se usluga ne nudi za predmetni račun potrošača, tada će pružatelj platnih usluga u informativnom dokumentu navesti izraz "*usluga nije dostupna*".

Pružatelj platnih usluga dužan je dati potrošaču informativni dokument o naknadama prije nego što se potrošač obveže ponudom ili okvirnim ugovorom o računu za plaćanje, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka.

Standardizirani format i struktura informativnog dokumenta o naknadama te njegov simbol i način popunjavanja utvrđeni su [provedbenom uredbom Komisije \(EU\) 2018/34](#) od 28. rujna 2017. o utvrđivanju provedbenih tehničkih standarda u vezi sa standardiziranim formatom informativnog dokumenta o naknadama i njegovim zajedničkim simbolom u skladu s Direktivom 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća.

Informativni dokument o naknadama samostalan je dokument, napisan jasno, lako razumljivim riječima te slovima lako čitljive veličine. Treba biti napisan na hrvatskom jeziku i latiničnim pismom.

Pružatelj platnih usluga dužan je potrošaču uz informativni dokument o naknadama učiniti dostupnim i pojmovnik. Pojmovnik mora obuhvatiti barem nazive i definicije najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje propisane Odlukom. Osim tih naziva i definicija, pružatelji platnih usluga mogu u pojmovnik dodati i druge pojmove i pojašnjenja kako bi potrošači bolje razumjeli značenje pojedine naknade. Time se pridonosi jačanju položaja potrošača u odabiru među širokim izborom ponuda računa za plaćanje.

Banke su dužne dati potrošaču informativni dokument o naknadama počevši od 1. studenoga 2018.

## 6. Što je izvješće o naknadama i koje informacije sadržava?

Izvješće o naknadama (engl. *Statement of Fees* – SoF) standardizirani je dokument u kojem je naveden pregled svih zarađenih kamata i svih naknada nastalih u vezi s korištenjem računa za plaćanje potrošača.

Svrha je dokumenta da potrošač, najmanje jednom godišnje, besplatno dobije cjelovitu informaciju o svim obračunatim naknadama i kamatama u vezi s korištenjem svojeg računa za plaćanje kod pružatelja platnih usluga, kako bi potrošač mogao razumjeti na što se odnose

izdaci za naknade te kako bi mogao procijeniti postoji li potreba za promjenom njegove potrošnje ili prelazak drugom pružatelju usluga.

Izvješće o naknadama dakle sadržava informacije o svim nastalim naknadama, a ne samo naknadama za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje.

Standardizirani format i struktura izvješća o naknadama te njegov simbol i način popunjavanja, utvrđeni su [provedbenom uredbom Komisije \(EU\) 2018/33](#) od 28. rujna 2017. o utvrđivanju provedbenih tehničkih standarda u vezi sa standardiziranim formatom izvješća o naknadama i njegovim zajedničkim simbolom u skladu s Direktivom 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća.

Izvješće o naknadama mora biti napisano jasno, lako razumljivim riječima te slovima lako čitljive veličine na hrvatskom jeziku.

Banke su dužne izrađivati izvješće o naknadama od 1. studenoga 2018. te ga dati potrošaču najmanje jednom godišnje besplatno. Prva izvješća o naknadama, za studeni i prosinac 2018., banke će dostaviti potrošačima u studenome 2019., a nadalje će banke dostavljati potrošačima izvješća o naknadama za prethodnu kalendarsku godinu u siječnju iduće godine (npr. za 2019. u siječnju 2020. godine).

## **7. Može li potrošač na jednom mjestu usporediti naknade za najreprezentativnije usluge i od kada?**

Kao što je prethodno navedeno, potrošaču je na temelju dva nova, Zakonom propisana dokumenta – informativnog dokumenta o naknadama i izvješća o naknadama – znatno olakšana usporedba naknada za usluge povezane s računom za plaćanje.

Osim toga, potrošači imaju od 1. studenoga 2018. pristup internetskoj stranici Hrvatske narodne banke na kojoj se objavljuje usporedba naknada za najreprezentativnije usluge za sve banke u Republici Hrvatskoj. Pri usporedbi naknada koriste se nazivi i definicije iz Odluke o najreprezentativnijim uslugama povezanima s računom za plaćanje.

Na taj se način potrošačima osigurava jednostavna mogućnost usporedbe ponuda različitih banaka i donošenja odluke o tome koji račun za plaćanje najbolje odgovara njihovim potrebama. Usporedni prikaz može se pronaći na sljedećoj poveznici <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/usporedba-naknada>

Primjer izgleda ekrana internetske stranice za usporedbu naknada banaka za pakete koji uključuju vođenje kunskog tekućeg računa, prikazan je na sljedećoj slici.

## Naknade za pakete koji uključuju vođenje kunskog tekućeg računa

Objavljeno: 1.11.2018.



Banke u Republici Hrvatskoj potrošačima nude račune za plaćanje (kunske tekuće račune) kao dio paketa s drugim uslugama povezanim s računom za plaćanje.

Kako bi se potrošačima osigurala mogućnost usporedbe takvih paketa i olakšalo donošenje odluke o tome koji paket najbolje odgovara njihovim potrebama, omogućen je odabir usluga koje potrošač želi uključiti u svoj paket.

Ovisno o odabiru jedne ili više usluga iz popisa u tablici se prikazuju najpovoljnije mjesečne naknade za pakete koji uključuju prethodno odabrane usluge. Uz mjesečnu naknadu za svaki paket nalazi se i njegov Informativni dokument o naknadama (FID) u kojemu su prikazane ostale usluge povezane s računom za plaćanje uključene u taj paket.

Vođenje kunskog tekućeg računa

Prekoračenje

Izdavanje kreditne kartice

Internetsko bankarstvo

Mobilno bankarstvo

Koliko transakcija namjeravate izvršavati koristeći se internetskim i mobilnim bankarstvom

5 mjesečno

10 mjesečno

15 mjesečno

Napomena: Banka uvjete za usluge prekoračenja i izdavanja kreditne kartice donosi u skladu sa svojom poslovnom politikom.

Paket može uključivati i druge usluge koje nisu navedene u pripadajućem Informativnom dokumentu o naknadama (FID), a koje su sastavni dio tog paketa.

Prikaži naknade

Objavljene informacije su ažurne, nepristrane, vjerodostojne i usporedive, a na temelju tih informacija potrošač može lakše odabrati najpovoljniju banku s obzirom na svoje potrebe.

HNB je izradila i audio vizualni zapis koji potrošačima ukratko objašnjava svrhu i način korištenja usporedbi predmetnih naknada na internet stranici HNB-a i mobilnoj aplikaciji HNB-a (mHNB).

### **8. U kojem se vremenskom okviru primjenjuju nazivi i definicije najreprezentativnijih usluga, informativni dokument o naknadama, izvješće o naknadama te je počela s radom internetska stranica s usporedbom naknada?**

Iako je Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu stupio na snagu 27. srpnja 2017., prema članku 37. Zakona neki članci su imali odgođenu primjenu.

To se odnosi na izradu informativnog dokumenta o naknadama (FID) i pojmovnika, izvješća o naknadama (SoF), korištenje naziva najreprezentativnijih usluga iz konačnog popisa najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje u informacijama za potrošače (predugovornim i promidžbenim informacijama namijenjenima potrošačima kao i u ugovorima koje sklapa s potrošačem), pripadajuće prekršajne odredbe i početak rada internetske stranice HNB-a s usporedbom naknada za najreprezentativnije usluge.

Također, Odluka o najreprezentativnijim uslugama povezanim s računom za plaćanje, koja propisuje 13 najreprezentativnijih usluga za Republiku Hrvatsku, stupila je na snagu 17. svibnja 2018. te je objavljena u "Narodnim novinama", br. 42/2018.

Banke su dužne koristiti se nazivima i definicijama propisanim Odlukom, u svim prethodno navedenim dokumentima, od 1. studenoga 2018. te je od istog datuma počela s radom i internetska stranica s usporedbom naknada.