



Regulativa

Objavljeno: 1.2.2015. Ažurirano: 3.9.2019.

Glavna pravila usmjerena na zaštitu potrošača korisnika bankovnih i financijskih usluga u RH uspostavljena su zakonima. U nekim situacijama detaljnije odredbe pojedinih zakona pojašnjavaju se odlukama i/ili pravilnicima, a ako se daju neke preporuke ili primjeri dobrih praksi u odnosu na potrošače objavljuju se i smjernice.

1. [Zakon o zaštiti potrošača](#) (NN, br. 41/2014.), i to osobito:

- odredbe vezane uz pravo na podnošenje prigovora i rok za očitovanje na prigovor (članak 10.),
- odredbe o nepoštenoj poslovnoj praksi (članci od 30. do 38.),
- članci o nepoštenim ugovornim odredbama (članci od 49. do 56.),
- odredbe o sklapanju na daljinu ugovora o prodaji financijskih usluga (članci od 80. do 94.) i
- odredbe o pravu na kolektivnu zaštitu (članci od 106. do 122.).
- [Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti potrošača](#) (NN, br. 110/2015.)
- [Neslužbeni pročišćeni tekst Zakona](#) (NN, br. 41/2014., 110/2015. i 14/2019.)

2. [Zakon o potrošačkom kreditiranju](#) (NN, br. 75/2009.)

- [Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju](#) (NN, br. 102/2015.)
- [Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o obveznim odnosima](#) (NN, br. 78/2015.)
- [Zakon o dopuni Zakona o potrošačkom kreditiranju](#) (NN, br. 9/2015.)
- [Ispravak Zakona o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju](#) (NN, br. 147/2013.)
- [Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju](#) (NN, br. 143/2013.)
- [Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o potrošačkom kreditiranju](#) (NN, br. 112/2012.)
- [Neslužbeni pročišćeni tekst Zakona](#) (NN, br. 75/2009., 112/2012., 143/2013., 147/2013., 9/2015., 78/2015., 102/2015. i 52/2016.)

3. [Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju](#) (NN, br. 101/2017.)

- [Odluka o potrebnim znanjima i stručnosti osoblja kreditnih institucija i kreditnih posrednika te o zahtjevima i postupku izdavanja odobrenja za pružanje usluga kreditnog posredovanja](#) (NN, br. 107/2017.)
 - [Prilog Odluke – Obrasci](#)
- [Odluka o izmjenama i dopunama Odluke o potrebnim znanjima i stručnosti osoblja kreditnih institucija i kreditnih posrednika te o zahtjevima i postupku izdavanja odobrenja za pružanje usluga kreditnog posredovanja](#) (NN, br. 22/2019.)
- [Odluka o registru kreditnih posrednika](#) (NN, br. 107/2017.)

- [Odluka o obavješćivanju o prekograničnom pružanju usluga kreditnog posrednika](#) (NN, br. 107/2017.)
 - [Prilog Odluke – Obrasci](#)
 - [Odluka o dodatnim kriterijima za procjenu kreditne sposobnosti potrošača te provođenju postupka naplate dospjelih neplaćenih obveza i dobrovoljne namire](#) (NN, 107/2017.)
 - [Odluka o politikama i praksama primitaka povezanim s pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima](#) (NN, br. 106/2018.)
 - [Odluka o minimalnom sadržaju evidencije o stambenim nekretninama](#) (NN, br. 109/2018.)
4. [Zakon o kreditnim institucijama](#), i to:
- odredbe o kupoprodaji plasmana (članak 150. stavak 5.) i
 - odredbe o zaštiti potrošača, uključujući i deponenata u kreditnim institucijama (članci od 300. do 312c.).
 - [Odluka o sadržaju i obliku u kojem se potrošaču daju informacije prije ugovaranja pojedine bankovne usluge](#) (NN, br. 107/2017.)
 - [Prilog Odluke – Obrasci](#)
 - [Odluka o efektivnoj kamatnoj stopi](#) (NN, br. 105/2017.)
Navedeni primjeri izračuna efektivne kamatne stope su informativne prirode, te ne predstavljaju tumačenje propisa koji uređuju efektivnu kamatnu stopu za potrošače od strane Hrvatske narodne banke.
 - [Primjer 1](#)
 - [Primjer 2](#) – izmjena
 - [Primjer 3](#)
 - [Primjer 4](#)
 - [Smjernice za objavu Općih uvjeta poslovanja i izmjena i dopuna Općih uvjeta poslovanja kreditnih institucija u poslovanju s potrošačima](#),
 - [Smjernice za rješavanje prigovora/pritužbi klijenata kreditnih institucija, kreditnih unija, institucija za platni promet i institucija za elektronički novac](#)
 - [Smjernice za rješavanje prigovora klijenata u sektoru bankarstva](#) (u primjeni od 1. svibnja 2019.)
[OBRAZAC](#) – Statistika prigovora potrošača (fizičkih osoba)
5. [Zakon o platnom prometu](#), i to osobito:
- odredbe o obvezi informiranja korisnika platnih usluga; odredbe o okvirnom ugovoru; odredbe o pravima i obvezama u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga i odredbe o transakcijskim računima (članci od 8. do 60.).
6. [Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu](#) (NN, br. 70/2017.)
7. [Zakon o elektroničkom novcu](#)
8. Relevantna EU regulativa
- [Smjernice o sustavima nadzora i upravljanja proizvodima namijenjenih potrošačima](#)
 - [Okružnica](#)
 - [Smjernice o politikama i praksama primitaka povezanim s ponudom i prodajom proizvoda i usluga namijenjenih potrošačima](#) (u primjeni od 13.1.2018.)