

Obavijest Hrvatske narodne banke o donošenju Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu

UVOD

[Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu](#) (u nastavku teksta: Zakon) objavljen je u "Narodnim novinama", br. 70 od 19. srpnja 2017., a stupio je na snagu 27. srpnja 2017.

Donošenjem Zakona Republika Hrvatska ispunila je obvezu prenošenja u svoj pravni poredak Direktive 2014/92/EU Europskog parlamenta i Vijeća od 23. srpnja 2014. o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama.

Primjenom Zakona postiže se sljedeće:

- Povećava se razina zaštite potrošača pri ugovaranju i korištenju računa za plaćanje tako što će se povećati transparentnost i usporedivost naknada za usluge povezane s računom za plaćanje potrošača. Time je potrošačima osigurana jednostavna i praktična mogućnost usporedbe ponuda različitih banaka i donošenja odluke o tome koji račun za plaćanje najbolje odgovara njihovim potrebama.
- Olakšava se prebacivanje računa za plaćanje potrošača i usluga povezanih s računom za plaćanje iz jedne banke ("stare") u drugu ("novu") banku u Republici Hrvatskoj. Usluga prebacivanja omogućuje potrošaču jasan, brz i siguran postupak prebacivanja računa za plaćanje, bez prevelikoga administrativnog i financijskog opterećenja.
- Osigurava se pravo potrošačima da otvore i koriste račun za plaćanje s osnovnim uslugama (u nastavku teksta: osnovni račun), što će dovesti do veće financijske uključenosti i mobilnosti potrošača. Ako već nemaju otvoren račun s obilježjima osnovnog računa, pravo na osnovni račun imaju svi potrošači sa zakonitim boravištem u Europskoj uniji. Za potrošače koji pripadaju socijalno osjetljivoj skupini Zakon propisuje gornji limit naknada za otvaranje i korištenje osnovnog računa, čime se dodatno potiče financijska uključenost svih skupina potrošača.
- Zabranjuje se diskriminacija potrošača na temelju njegova državljanstva i zakonitog boravišta. Svi potrošači koji imaju zakonito boravište u Europskoj uniji imaju pravo na račun za plaćanje. Pritom koncept "zakonitog boravišta" obuhvaća vrlo širok krug potrošača.
- Olakšava se potrošaču otvaranje računa za plaćanje kod pružatelja platnih usluga u drugoj državi članici. Banka u Republici Hrvatskoj kod koje potrošač ima otvoren račun za plaćanje dužna je potrošaču dostaviti informacije i obaviti radnje koje će mu olakšati otvaranje računa za plaćanje u drugoj državi članici.

Zakon se odnosi isključivo na potrošače odnosno na svaku fizičku osobu koja djeluje izvan svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

Zbog interesa javnosti i važnosti primjene ovog Zakona u praksi u nastavku dajemo odgovore na osnovna pitanja o sadržaju koji je uređen ovim Zakonom.

1. KOJE JE PRAVO POTROŠAČA NA TRANSPARENTNOST NAKNADA?

Zakon propisuje novu obvezu za banke prema kojoj su dužne, prije nego što se potrošač obveže ponudom ili okvirnim ugovorom o računu za plaćanje, dati potrošaču, na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka, unificirani i samostalni informativni dokument o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje u Republici Hrvatskoj (u nastavku teksta: informativni dokument o naknadama) kao i pripadajući pojmovnik (u nastavku teksta: pojmovnik).

Korištenjem takvoga unificiranog informativnog dokumenta o naknadama potrošač može vrlo jednostavno i pregledno usporediti naknade za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje u različitim bankama u Republici Hrvatskoj. Na temelju takve usporedbe potrošaču se omogućuje lakše donošenje odluke o računu koji najbolje odgovara njegovim potrebama.

Također, bankama se uvodi i obveza da potrošača barem jednom godišnje besplatno detaljno informira o svim obračunatim naknadama i kamatama u vezi s uslugama povezanima s računom za plaćanje. Te informacije banka je dužna dostavljati potrošaču u izvješću o naknadama. Na taj način potrošač može periodično sagledati sve svoje troškove koji se odnose na izvršene usluge povezane s računom za plaćanje, bolje planirati te troškove u idućem razdoblju i lakše uspoređivati naknade u različitim bankama u Republici Hrvatskoj.

2. NA KOJI JE NAČIN BANKA DUŽNA INFORMIRATI POTROŠAČA O NAKNADAMA?

Informativni dokument o naknadama i pojmovnik moraju u svakom trenutku biti lako dostupni potrošaču, i to u elektroničkom obliku na internetskim stranicama banke, ako je to moguće, te u prostorijama banke kojima potrošač ima pristup.

Banka je dužna potrošaču na njegov zahtjev besplatno dati informativni dokument o naknadama i pojmovnik na papiru ili na drugom trajnom nosaču podataka kojim se banka uobičajeno koristi u tu svrhu.

Način dostavljanja izvješća o naknadama potrošač ugovara s bankom, pri čemu je banka dužna potrošaču ponuditi dostavu izvješća o naknadama na papiru.

3. ŠTO SU TO NAJREPREZENTATIVNIJE USLUGE POVEZANE S RAČUNOM ZA PLAĆANJE?

Hrvatska narodna banka (u nastavku teksta: HNB) podzakonskim je propisom – [Odlukom o najreprezentativnijim uslugama povezanima s računom za plaćanje](#) (NN., br. 42/2018.) utvrdila popis najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje za Republiku Hrvatsku.

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 vođenje računa za plaćanje, kreditni transfer, izravno terećenje, trajni nalog, ugovoreno prekoračenje po računu za plaćanje i sl.

Pri izradi podzakonskog propisa s popisom najreprezentativnijih usluga HNB je bio dužan koristiti se standardiziranom terminologijom usluga i njihovih definicija iz regulatornoga tehničkog standarda (RTS) koji je izradila EBA (*European Banking Authority*). Na temelju RTS-a Europska

komisija (EK) donijela je 28. rujna 2017. [Delegiranu uredbu o standardiziranoj terminologiji Unije za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje](#), koja se izravno primjenjuje u Republici Hrvatskoj. Uredba je objavljena u Službenom listu EU br. L6/2018.

4. ČEMU SLUŽI POPIS NAJREPREZENTATIVNIJIH USLUGA?

Nazivima i definicijama najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje, koje je HNB propisao podzakonskim aktom, banke su se dužne koristiti u informativnim dokumentima o naknadama, u izvješćima o naknadama koje dostavljaju potrošačima, u predugovornim i promidžbenim informacijama namijenjenima potrošačima kao i u ugovorima koje sklapaju s potrošačima.

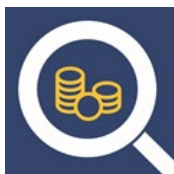
Primjenom istih naziva i definicija najreprezentativnijih usluga u svim navedenim dokumentima potrošačima se omogućuje jednostavnije i lakše razumijevanje i usporedba naknada za usluge koje pružaju banke u Republici Hrvatskoj.

5. JE LI PROPISAN IZGLED INFORMATIVNOG DOKUMENTA O NAKNADAMA?

Format i struktura informativnog dokumenta o naknadama propisuje se EBA-inim provedbenim tehničkim standardom (ITS) na temelju kojeg je Europska komisija 28. rujna 2017. donijela [Provedbenu uredbu o standardiziranom formatu informativnog dokumenta o naknadama i njegovom zajedničkom simbolu](#), a koja se izravno primjenjuje u Republici Hrvatskoj. Uredba je objavljena u Službenom listu EU br. L6/2018.

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

U svrhu prepoznatljivosti i jasnog razlikovanja informativnog dokumenta o naknadama od drugih dokumenata koje potrošačima izdaju banke, propisan je i zajednički simbol koji se nalazi na vrhu njegove prve stranice, u gornjem desnom uglu, a izgleda ovako:



6. JE LI PROPISAN IZGLED IZVJEŠĆA O NAKNADAMA?

Format i struktura izvješća o naknadama propisuje se EBA-inim provedbenim tehničkim standardom (ITS) na temelju kojeg je Europska komisija 28. rujna 2017. donijela [Provedbenu uredbu o standardiziranom formatu izvješća o naknadama i njegovom zajedničkom simbolu](#), a koja se izravno primjenjuje u Republici Hrvatskoj. Odredbe provedbene uredbe primjenjuju se od 1. studenoga 2018. (Uredba je objavljena u Službenom listu EU br. L6/2018).

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

U svrhu razlikovanja izvješća o naknadama od drugih dokumenata propisan je i zajednički simbol koji se nalazi na vrhu njegove prve stranice, u gornjem desnom uglu, a izgleda ovako:



7. KAKO POTROŠAČ MOŽE USPOREĐIVATI NAKNADE?

Kao što je već navedeno, potrošaču je na temelju standardiziranih informativnih dokumenata o naknadama za najreprezentativnije usluge povezane s računom za plaćanje i standardiziranih izvješća o naknadama znatno olakšana usporedba naknada za usluge povezane s računom za plaćanje.

Osim toga, HNB u skladu s odredbama Zakona od 1. studenoga 2018. objavljuje na internetskoj stranici usporedni prikaz naknada banaka za usluge navedene u popisu najreprezentativnijih usluga povezanih s računom za plaćanje. Usporedni prikaz može se pronaći na sljedećoj poveznici <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/usporedba-naknada>

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

HNB je izradio i audiovizualni zapis koji potrošačima ukratko objašnjava svrhu i način usporedbe predmetnih naknada na internetskoj stranici HNB-a i mobilnoj aplikaciji HNB-a (mHNB).

8. ŠTO JE TO USLUGA PREBACIVANJA (*switching*) I TKO JU JE DUŽAN PRUŽATI U RH?

Zakonom se regulira usluga prebacivanja, čime se uređuje pravo potrošača na jednostavnije prebacivanje računa za plaćanje iz "stare" u "novu" banku. Ta usluga omogućuje potrošaču da preko "nove" banke (u kojoj već ima ili tek želi otvoriti račun za plaćanje) inicira prebacivanje dijela ili cijelog poslovanja vezanog uz račun za plaćanje iz "stare" (dosadašnje) banke u "novu" banku u Republici Hrvatskoj.

Dakle, Zakon omogućuje potrošaču da bez obrazloženja i bez obzira na razloge koji ga na to motiviraju zahtijeva uslugu prebacivanja.

Potrošaču je znatno pojednostavnjen administrativni postupak prelaska iz jedne banke u drugu. Za uslugu prebacivanja potrošač se treba obratiti samo banci koju je izabrao kao svoju "novu" banku, a ta banka preuzima administriranje postupkom prebacivanja. Tako je potrošaču omogućen jasan, brz i siguran postupak prebacivanja računa za plaćanje, bez prevelikog administrativnog i financijskog opterećenja.

Usluga prebacivanja sastoji se u prijenosu iz "stare" banke u "novu" banku informacija o svim ili određenim trajnim naložima, ponavljajućim izravnim terećenjima i ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koji se izvršavaju na računu za plaćanje.

Tako se potrošaču olakšava da samo dolaskom u "novu" banku prebaci cijelo svoje poslovanje ili dio poslovanja iz "stare" banke u "novu", npr. sve trajne naloge i izravna terećenja za plaćanje mjesečnih komunalija, alimentacije i sl.

Također, uslugom prebacivanja potrošač može od "nove" banke zahtijevati prijenos dijela ili cijeloga pozitivnog stanja računa za plaćanje s računa u "staroj" banci na račun otvoren u "novoj" banci, kao i zatvaranje računa za plaćanje u "staroj" banci.

Uslugu prebacivanja dužne su pružati sve banke u Republici Hrvatskoj, a opseg usluge prebacivanja potrošač određuje u Punomoći koju daje "novoj" banci (vidi pitanje 9).

9. KAKO SE OBAVLJA USLUGA PREBACIVANJA?

Za uslugu prebacivanja potrošač se mora obratiti banci koju je odabrao kao svoju novu poslovnu banku, a "nova" će banka biti u obvezi obaviti sve potrebne radnje za njezinu realizaciju.

Potrošač ima mogućnost korištenja usluge prebacivanja uz zatvaranje ili bez zatvaranja računa za plaćanje kod "stare" banke. Drugim riječima, pri korištenju usluge prebacivanja potrošač može, ali i ne mora, zatvoriti račun za plaćanje kod "stare" banke, a u "novu" banku može prebaciti sve ili pojedine ponavljajuće dolazne kreditne transfere, trajne naloge, ponavljajuća izravna terećenja i sl.

Opseg usluge prebacivanja potrošač određuje u Punomoći za prebacivanje koju u pisanom obliku popunjava kod "nove" banke.

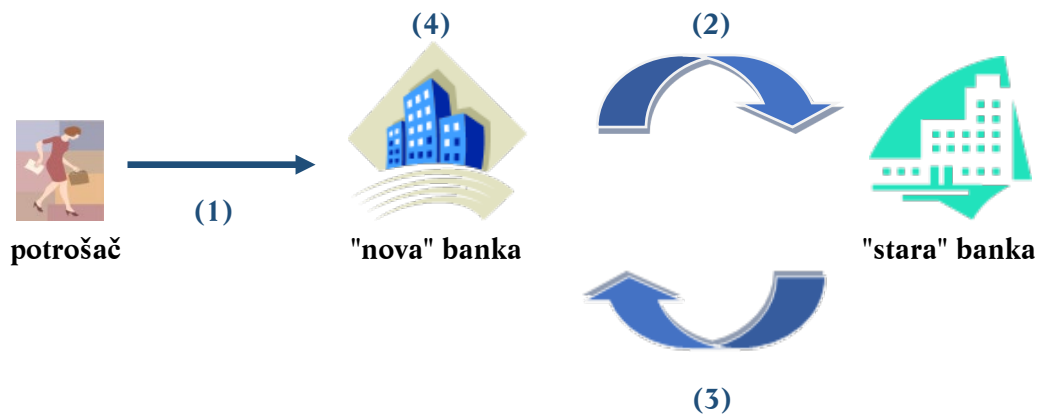
Punomoć za prebacivanje dokument je na temelju kojeg potrošač ovlašćuje i "novu" i "staru" banku da provedu sve radnje potrebne za provedbu usluge prebacivanja. Punomoć mora biti napisana na hrvatskom jeziku i mora sadržavati:

1. izričito ovlaštenje "staroj" banci za provođenje svake radnje koju "nova" banka zahtijeva od "stare" banke, u skladu s opsegom iz Punomoći potrošača
2. izričito ovlaštenje "novoj" banci za provođenje svake radnje, u skladu s opsegom iz Punomoći potrošača i
3. datum od kojeg se trajni nalozi za kreditne transfere i izravna terećenja moraju početi izvršavati s računa za plaćanje koji potrošač želi otvoriti ili koji već ima otvoren kod "nove" banke.

Za svaki transakcijski račun u "novoj" banci na koji se provodi prebacivanje iz "stare" banke potrošač potpisuje zasebnu Punomoć.

Potrošač sam odlučuje o opsegu usluge prebacivanja i to navodi u Punomoći. Dakle, određuje koje dolazne kreditne transfere, trajne naloge i izravna terećenja treba prebaciti (Slika 1.).

Slika 1. Određivanje opsega usluge prebacivanja



- (1) *Potrošač odabire "novu" banku za svoju poslovnu banku te potpisuje Punomoć, u pisanom obliku, kojom ovlašćuje i "novu" i "staru" banku na provođenje određenih radnja.*
- (2) *"Nova" banka traži od "stare" banke provođenje pojedinih radnja po izboru potrošača navedenih u Punomoći.*
- (3) *"Stara" banka dostavlja tražene podatke "novoj" banci te obavlja sve potrebne radnje.*
- (4) *"Nova" banka obavlja pripremne radnje za uspostavu prebačenih trajnih naloga, izravnih terećenja i dr.*

10. U KOJIM SE ROKOVIMA OBAVLJA USLUGA PREBACIVANJA?

Najduži rok za obavljanje usluge prebacivanja jest 12 radnih dana od dana kada "nova" banka zaprimi Punomoć za prebacivanje. Za svaku radnju u sklopu usluge prebacivanja Zakon predviđa određene rokove.

11. KAKO SE POTROŠAČ MOŽE INFORMIRATI O SVOJIM PRAVIMA U VEZI S USLUGOM PREBACIVANJA?

Kako bi potrošač raspolagao svim informacijama o usluzi prebacivanja te kako bi mogao donijeti odluku želi li se ili ne želi koristiti tom uslugom, banke su dužne bez naknade potrošaču osigurati sve informacije o obvezama banaka u postupku prebacivanja, rokovima izvršenja pojedinih radnja pri prebacivanju, eventualnim naknadama za pojedine radnje kod prebacivanja, o sadržaju punomoći i dr.

Te informacije banka treba dati potrošačima na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka na vidljivom mjestu u svim prostorijama banke kojima potrošači imaju pristup i u elektroničkom obliku na internetskoj stranici banke.

Na zahtjev potrošača banka uvijek mora potrošaču besplatno dati sve navedene informacije na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka kojim se banka obično koristi u tu svrhu.

12. ŠTO JE TO OSNOVNI RAČUN?

Račun za plaćanje s osnovnim uslugama, tj. osnovni račun jest račun za plaćanje u kunama koji potrošač može otvoriti kod banke u Republici Hrvatskoj, a koji potrošaču omogućuje obavljanje sljedećih usluga:

1. usluga otvaranja, vođenja i zatvaranja računa za plaćanje
2. usluga koje omogućuju polaganje novčanih sredstava na račun za plaćanje
3. usluga koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje u državama članicama na šalteru ili bankomatu i
4. usluga izvršenja sljedećih platnih transakcija:
 - a) izravnih terećenja
 - b) platnih transakcija preko platne kartice uključujući plaćanja na internetu i
 - c) kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, na terminalima, na šalterima i preko sustava internetskog bankarstva.

Ugovoreno prekoračenje po osnovnom računu nije dopušteno.

13. TKO IMA PRAVO NA OTVARANJE I KORIŠTENJE OSNOVNOG RAČUNA?

Svaki potrošač koji ima zakonito boravište u Europskoj uniji (uključujući i potrošača koji nije dobio dozvolu za boravak, a čije protjerivanje nije moguće zbog pravnih ili stvarnih razloga) ima pravo na otvaranje i korištenje računa za plaćanje s osnovnim uslugama, tj. osnovnog računa.

Banka potrošačima ne smije postavljati uvjete za otvaranje i korištenje osnovnog računa koji po bilo kojoj osnovi diskriminiraju potrošače.

Pristup osnovnom računu banke trebaju omogućiti potrošačima bez obzira na financijske okolnosti potrošača, kao što je njihova zaposlenost, razina prihoda ili kreditna povijest.

Banka može odbiti zahtjev potrošača za otvaranje osnovnog računa ako potrošač na području Republike Hrvatske već ima otvoren račun za plaćanje koji mu omogućuje korištenje usluga koje obuhvaća osnovni račun.

14. TKO JE OBVEZAN NUDITI OSNOVNI RAČUN U RH?

U Republici Hrvatskoj sve banke koje prema revidiranim godišnjim financijskim izvještajima za prethodnu godinu imaju ukupnu imovinu veću od 15 milijarda kuna dužne su potrošačima nuditi osnovni račun, a ostale ga banke mogu nuditi.

Prema revidiranim godišnjim financijskim izvještajima za 2017. godinu sljedećih osam banaka u Republici Hrvatskoj dužno je potrošačima nuditi osnovni račun:

1. ADDIKO BANK d.d., Zagreb
2. ERSTE & STEIERMÄRKISCHE BANK d.d., Rijeka
3. HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d., Zagreb
4. OTP BANKA HRVATSKA d.d., Zadar
5. PRIVREDNA BANKA ZAGREB d.d., Zagreb
6. RAIFFEISENBANK AUSTRIA d.d., Zagreb i
7. ZAGREBAČKA BANKA d.d., Zagreb.

Banka koja nudi osnovni račun dužna je potrošaču besplatno učiniti dostupnima informacije o uslugama koje nudi u sklopu tog računa, uvjetima korištenja tih usluga i naknadama koje potrošač plaća za njihovo korištenje te dati pojašnjenja u vezi s tim uslugama.

15. SMIJE LI BANKA POTROŠAČU NAPLATITI NAKNADU ZA OSNOVNI RAČUN?

Banka smije potrošaču naplatiti naknade za usluge koje obuhvaća osnovni račun samo ako mu ih i inače naplaćuje prema svojoj uobičajenoj politici određivanja cijena, a te naknade moraju biti razumne.

Pritom naknade za platne transakcije kreditnim karticama banka može naplaćivati prema svojoj uobičajenoj politici određivanja cijena.

16. PREDVIĐA LI ZAKON POVOLJNIJE NAKNADE ZA OSJETLJIVU SKUPINU POTROŠAČA?

Za potrošače koji pripadaju osjetljivoj skupini Zakon propisuje metodologiju izračuna naknada za osnovni račun. Prema zakonu kojim je uređena socijalna skrb osjetljiva skupina potrošača jesu korisnici sljedećih prava:

1. zajamčene minimalne naknade
2. naknade za osobne potrebe korisnika smještaja
3. naknade za redovito studiranje
4. osobne invalidnine
5. doplatka za pomoć i njegu i
6. naknade do zaposlenja.

Za razliku od ostalih potrošača, banka ne smije osjetljivoj skupini potrošača naplatiti mjesečnu naknadu za osnovni račun višu od 0,13% prosječne mjesečne isplaćene neto plaće u Republici Hrvatskoj u skladu s priopćenjem Državnog zavoda za statistiku o prosječnim mjesečnim isplaćenim neto plaćama zaposlenih na temelju prosjeka I. – XII. mjeseca prethodne kalendarske godine (godišnji pokazatelj). Podatak o prosječnoj mjesečnoj isplaćenoj neto plaći u Republici Hrvatskoj može se pronaći na internetskoj stranici [Državnog zavoda za statistiku](#).

Prema priopćenju Državnog zavoda za statistiku o prosječnim mjesečnim isplaćenim neto plaćama zaposlenih na temelju prosjeka I. – XII. za 2018. ona iznosi 6.242,00.

U skladu s tim banka tijekom 2019. ne smije osjetljivoj skupini potrošača naplatiti naknadu za osnovni račun višu od 8,11 kuna mjesečno ($6242 \times 0,13\% = 8,11$).

Ova naknada, osim svih prethodno navedenih usluga koje obuhvaća osnovni račun (vidi pitanje 12), obuhvaća i deset besplatnih nacionalnih kunskih platnih transakcija mjesečno. Tih deset besplatnih nacionalnih kunskih platnih transakcija ne uključuje platne transakcije koje nisu zadane u poslovnicama banke (npr. plaćanje komunalnih računa koje potrošači zadaju kod ugovornih partnera banke poput trgovačkih lanaca, poštanskih ureda i slično) ili internetskim bankarstvom.

17. KADA SU ODREDBE ZAKONA STUPILE NA SNAGU?

Sve odredbe Zakona nisu stupile na snagu istog dana.

Kao što je navedeno na početku ove Obavijesti, Zakon je stupio na snagu 27. srpnja 2017. Međutim, članak 5. stavci od 1. do 8. (*informativni dokument o naknadama*), članak 6. (*izvješće o naknadama*), članak 7. (*informacije za potrošače*), članak 8. stavci 1., 2. i 3. (*usporedba naknada*), članak 31. stavak 1. točke od 1. do 9. i članak 32. stavak 1. točke od 1. do 5. (*prekršaji*) Zakona stupili su na snagu 1. studenoga 2018.