



HRVATSKA NARODNA BANKA

## Pritužbe

---

Objavljeno: 25.5.2015. Ažurirano: 5.10.2020.

Korisnici platnih usluga i imatelji elektroničkog novca mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti svoje pritužbe protiv pružatelja platnih usluga i izdavatelja elektroničkog novca.

Hrvatska narodna banka nadležna je za rješavanje pritužbi korisnika platnih usluga i imatelja elektroničkog novca u skladu s odredbama sljedećih propisa:

- Zakon o platnom prometu ("Narodne novine", br. 66/2018.)
- Zakon o elektroničkom novcu ("Narodne novine", br. 64/2018.)
- Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu ("Narodne novine", br. 70/2017.)
- Zakon o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa ("Narodne novine", br. 50/2016. i 16/2020.).

Korisnici platnih usluga i imatelji elektroničkog novca svoje pritužbe protiv pružatelja platnih usluga (kreditne institucije, institucije za platni promet, institucije za elektronički novac) i izdavatelja elektroničkog novca (kreditne institucije, institucije za elektronički novac) mogu uputiti na elektroničku adresu [prituzbe-zpp@hnb.hr](mailto:prituzbe-zpp@hnb.hr) ili poštom na adresu:

HRVATSKA NARODNA BANKA  
Sektor platnog prometa  
Direkcija za nadzor platnog prometa  
Trg hrvatskih velikana 3  
10002 ZAGREB

### Što treba navesti u pritužbi

U pritužbi korisnik platnih usluga odnosno imatelj elektroničkog novca navodi sljedeće:

- ime i prezime / naziv te adresu stanovanja / sjedišta podnositelja pritužbe
- naziv i adresu pružatelja platnih usluga odnosno izdavatelja elektroničkog novca odnosno njegove podružnice/poslovnice na koju se pritužba odnosi
- predmet pritužbe (opis sporne situacije ili transakcije, vrijeme i mjesto kada se dogodila i sl.)
- ako je primjenjivo, dokaze na koje se poziva (npr. potvrda o izvršenoj transakciji, izvadak, okvirni ugovor i sl.) i
- očitovanje pružatelja platnih usluga odnosno izdavatelja elektroničkog novca (ako se prethodno očitovao na prigovor).

Ako korisnik platnih usluga odnosno imatelj elektroničkog novca prilaže odgovarajuće dokaze pritužbi, dovoljno je dostaviti preslike te dokumentacije. Napominjemo da HNB neće pokretati radnje na osnovi anonimnih pritužbi i pritužbi koje ne sadržavaju sve navedene elemente.

## **Postupanje Hrvatske narodne banke**

Hrvatska narodna banka pozvat će nakon zaprimanja pritužbe pružatelja platnih usluga odnosno izdavatelja elektroničkog novca na kojeg se pritužba odnosi da dostavi svoje očitovanje i dokaze na koje se poziva. Pružatelj platnih usluga odnosno izdavatelj elektroničkog novca dužan je odgovoriti na poziv HNB-a u roku od najviše deset dana od dana primitka poziva. Hrvatska narodna banka obavijestit će podnositelja pritužbe o svom nalazu.

## **Izvensudsko rješavanje sporova**

Korisnici platnih usluga i imatelji elektroničkog novca koji su potrošači imaju pravo u svim sporovima s pružateljima platnih usluga odnosno izdavateljima elektroničkog novca pokrenuti postupak pred bilo kojim tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova. Pružatelj platnih usluga odnosno izdavatelj elektroničkog novca dužan je sudjelovati u postupku alternativnog rješavanja spora koji je potrošač pokrenuo pred tijelom za alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

## **Platne usluge**

Ukratko o platnim uslugama, pružateljima platnih usluga i korisnicima platnih usluga kao i o pravima korisnika platnih usluga može se pronaći u dokumentu [Pružatelji platnih usluga](#).

Korisnici platnih usluga (i druge osobe s pravnim interesom, uključujući udruge potrošača) mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv pružatelja platnih usluga ako smatraju da je postupio protivno odredbama glave II. i glave III. Zakona o platnom prometu, odredbama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu te odredbama Zakona o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

## **Elektronički novac**

Ukratko o elektroničkom novcu, izdavateljima elektroničkog novca, imateljima elektroničkog novca i pravima imatelja elektroničkog novca može se pronaći u dokumentu [Izdavatelji elektroničkog novca](#).

Imatelji elektroničkog novca (i druge osobe s pravnim interesom, uključujući udruge potrošača) mogu Hrvatskoj narodnoj banci uputiti pritužbu protiv izdavatelja elektroničkog novca ako smatraju da je postupio protivno odredbama glave II. i glave III. Zakona o elektroničkom novcu.