



HRVATSKA NARODNA BANKA

ZAKON O PLATNOM PROMETU

Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem
usluga plaćanja

1. dio

Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem usluga plaćanja

Opće odredbe (čl. 26. do 28.)

- ❑ Primjena na sve odnose pružatelj usluga plaćanja - korisnik
 - ne-potrošač i njegov pružatelj usluga plaćanja mogu ugovoriti i drugačije samo u zakonom izričito navedenim slučajevima
- ❑ Ispunjenje zakonskih obveza u pravilu besplatno – naknada se smije ugovoriti samo u zakonom izričito navedenim slučajevima
- ❑ *Share* princip naplate naknada (ako nema konverzije u okviru transakcije)
- ❑ Izuzeće od pojedinih odredbi za instrumente plaćanja malih iznosa i elektronički novac
 - limiti potrošnje (<225 kn pojedinačnih transakcija, <1125 kn potrošački limit)
 - ugovorno izuzeće za instrumente male vrijednosti (čl. 28. st.1.) i zakonsko izuzeće za elektronički novac (čl.28. st.2)

Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem usluga plaćanja

Suglasnost i opoziv suglasnosti (čl. 29)

- Autorizacija platne transakcije
- Suglasnost platitelja za izvršenje platne transakcije
 - forma suglasnosti
 - prethodna i naknadna suglasnost
- Opoziv suglasnosti
 - rok za opoziv suglasnosti (neopozivost naloga za plaćanje (čl.41.) i opoziv suglasnosti za izvršenje niza platnih transakcija)
 - dispozitivnost odredbi o rokovima za opoziv u odnosu između nepotrošača i pružatelja platnih usluga
 - forma opoziva

Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem usluga plaćanja

Ograničenja korištenja platnih instrumenata (čl. 30.)

- ❑ Ugovaranje limita potrošnje za platne instrumente koji se koriste u svrhu davanja suglasnosti
- ❑ Ugovaranje prava na blokiranje platnog instrumenta (zakonski razlozi za blokadu)
- ❑ Obveza pružatelja platnih usluga na davanje obavijesti o razlozima blokade platnog instrumenta (obavijest o namjeri / naknadna obavijest) i izuzetak
- ❑ Obveza pružatelja platnih usluga na deblokadu odnosno zamjenu platnog instrumenta nakon prestanka razloga

Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem usluga plaćanja

Obveze korisnika platnog instrumenta (čl. 31.)

- ❑ Način korištenja platnog instrumenta (u skladu s ugovorom)
- ❑ Obavijest o gubitku, krađi, neautoriziranom korištenju
- ❑ Poduzimanje razumnih mjera za zaštitu personaliziranih sigurnosnih obilježja platnog instrumenta po njegovu primitku

Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem usluga plaćanja

Obveze pružatelja platnih usluga (čl. 32.)

- ❑ Osiguravanje da personalizirana sigurnosna obilježja platnog instrumenta ne budu dostupna nikom drugom osim ovlaštenom korisniku
- ❑ Suzdržavanje od slanja nezatraženih instrumenata (osim u slučaju zamjene već danog)
- ❑ Osiguravanje kanala komunikacije između njega i korisnika usluga plaćanja (primitak obavijesti o krađi.../zahtjeva za deblokadu)
- ❑ Osiguravanje dokaza o primitku obavijesti o krađi ... kroz 18 mjeseci od njena primitka te davanje dokaznih sredstava na zahtjev korisnika podnesen u istom roku
- ❑ sprječavanje svakog korištenja platnog instrumenta nakon primitka obavijesti o krađi...
- ❑ snošenje rizika slanja platnog instrumenta ili personal. sig. obilježja

Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem usluga plaćanja

Odgovornost pružatelja platnih usluga (čl.34. i 35.)

- Teret dokaza (ne)autorizirane transakcije
 - na pružatelju usluga plaćanja (čl.34.)
 - dispozitivnost odredbi o teretu dokaza u odnosu između nepotrošača i pružatelja platnih usluga
- Odgovornost pružatelja platnih usluga za neautorizirane transakcije (čl.35.)
 - povrat iznosa neautorizirane transakcije ili vraćanje računa u stanje prije transakcije
 - povrat svih naknada u vezi s neautoriziranom transakcijom + plaćanje kamate + razlika do pune naknade štete

Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem usluga plaćanja

Odgovornost platitelja (čl.36)

- ❑ Platitelj odgovara
 - do ukupnog iznosa od 1.125,00 kn, ako je izvršenje posljedica gubitka, krađe ili zlouporabe instrumenta a platitelj nije čuvao personalizirana obilježja
 - u punom iznosu ako je postupao prijeverno ili ako namjerno ili zbog krajnje nepažnje nije ispunio jednu ili više svojih obveza u vezi s platnim instrumentom
- ❑ Platitelj ne odgovara (osim u slučaju prijevernog postupanja)
 - za platne transakcije izvršene nakon što je pružatelj obaviješten o gubitku, krađi ili zlouporabi a izvršenje je posljedica gubitka...
 - ako pružatelj platnih usluga nije osigurao komunikacijski kanal a izvršenje je posljedica gubitka...
- ❑ Dispozitivnost odredbi o odgovornosti platitelja u odnosu između nepotrošača i pružatelja platnih usluga

Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem usluga plaćanja Gubitak prava platitelja (čl.36)

- Ako o neautoriziranoj transakciji ne obavijesti pružatelja platnih usluga
 - bez odgađanja po saznanju (subjektivni rok), a
 - najkasnije 13 mjeseci od dana terećenja (objektivni rok)
- Ako pružatelj nije ispunio obvezu informiranja o izvršenju te platne transakcije utvrđenu zakonom, računa se samo subjektivni rok
- Dispozitivnost rokova u odnosu između nepotrošača i pružatelja platnih usluga

Prava i obveze u vezi s pružanjem i korištenjem usluga plaćanja

Povrat za autorizirane transakcije (čl.37. i 38.)

- Dvije kumulativne pretpostavke za ostvarenje prava na povrat sredstava za izvršenu autoriziranu platnu transakciju iniciranu od strane ili preko primatelja plaćanja:
 - u vrijeme kad je dana, suglasnost nije dana na puni iznos i
 - iznos premašuje uobičajeno očekivani iznos uzimajući u obzir prijašnje navike potrošnje, odredbe ugovora i relevantne okolnosti pojedinog slučaja
- Gubitak prava platitelja ako zahtjev za povrat ne podnese u roku 8 tjedana od terećenja računa
- Pružatelj platnih usluga dužan u roku 10 radnih dana
 - izvršiti povrat ili
 - obrazložiti odbijanje povrata + uputa o postupcima na raspolaganju
- Dispozitivnost odredbi o povratu za autorizirane transakcije u odnosu između nepotrošača i pružatelja platnih usluga