

## Pružatelji platnih usluga

Zakon o platnom prometu (NN, br. 66/2018. i 114/2022.), koji je stupio na snagu 28. srpnja 2018., uređuje platne usluge i njihove pružatelje, obveze pružatelja platnih usluga, institucije za platni promet i platne sustave.

Platne usluge, u skladu s člankom 4. Zakona o platnom prometu, jesu:

- 1) usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje
- 2) usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje
- 3) usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun za plaćanje kod korisnikova pružatelja platnih usluga ili kod drugog pružatelja platnih usluga, i to:
  - a) izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja
  - b) izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva ili
  - c) izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge
- 4) usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za korisnika platnih usluga, i to:
  - a) izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja
  - b) izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva ili
  - c) izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge
- 5) usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvaćanja platnih transakcija
- 6) usluge novčanih pošiljaka
- 7) usluge iniciranja plaćanja i
- 8) usluge informiranja o računu.

Pružatelji platnih usluga jesu:

- kreditne institucije
- institucije za platni promet i male institucije za platni promet
- institucije za elektronički novac i male institucije za elektronički novac
- registrirani pružatelji usluge informiranja o računu.

Korisnik platnih usluga jest fizička ili pravna osoba koja se koristi platnom uslugom u svojstvu platitelja i/ili primatelja plaćanja.

Zakon o platnom prometu omogućuje korisniku platnih usluga upućivanje prigovora pružatelju platnih usluga, podnošenje pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu te alternativno rješavanje sporova. Izvansudski pritužbeni postupci i alternativno rješavanje sporova u Zakonu o platnom prometu uređeni su u poglavlju 6. glave III., i to u članku 70., koji uređuje

prigovor pružatelju platnih usluga, i u članku 71., koji uređuje pritužbu nadležnom tijelu. Prigovor i pritužbu podnose korisnici platnih usluga. Članak 72. odnosi se samo na korisnike platnih usluga potrošače i uređuje alternativno rješavanje potrošačkih sporova.

### **Prigovor pružatelju platnih usluga**

U skladu s člankom 70. stavkom 1. Zakona o platnom prometu, korisnik platnih usluga može pružatelju platnih usluga uputiti prigovor ako smatra da se pružatelj platnih usluga ne pridržava odredbi glava II. i III. Zakona o platnom prometu.

Glava II. Zakona uređuje obveze informiranja korisnika platnih usluga, a glava III. prava i obveze pružatelja i korisnika platnih usluga u vezi s pružanjem i korištenjem platnih usluga.

U skladu s člankom 71. stavcima 2. i 3. Zakona o platnom prometu, pružatelj platnih usluga dužan je korisniku dostaviti konačni odgovor na prigovor najkasnije u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora. Iznimno, ako pružatelj platnih usluga ne može dati odgovor u roku od deset dana od dana zaprimanja prigovora iz razloga koji su izvan njegove kontrole, dužan je korisniku platnih usluga u tom roku dostaviti privremeni odgovor u kojemu se navode razlozi kašnjenja odgovora na prigovor i rok do kojega će korisnik platnih usluga primiti konačan odgovor, koji ne smije biti duži od 35 dana.