



REPUBLIKA HRVATSKA  
Ministarstvo financija

# Paket besplatnih usluga

21. sjednica Nacionalnog vijeća za zaštitu potrošača

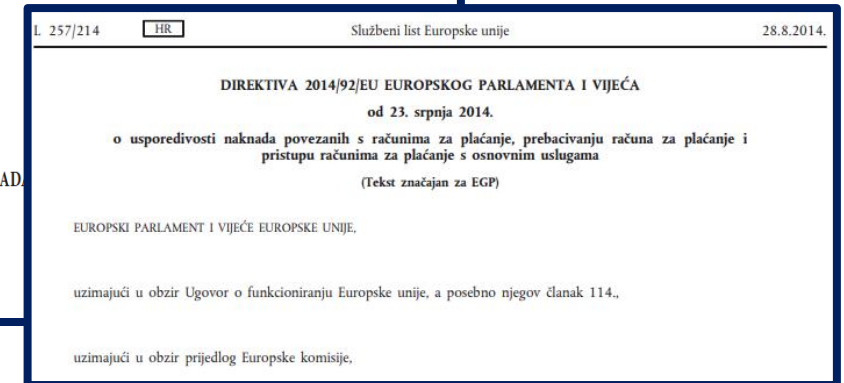
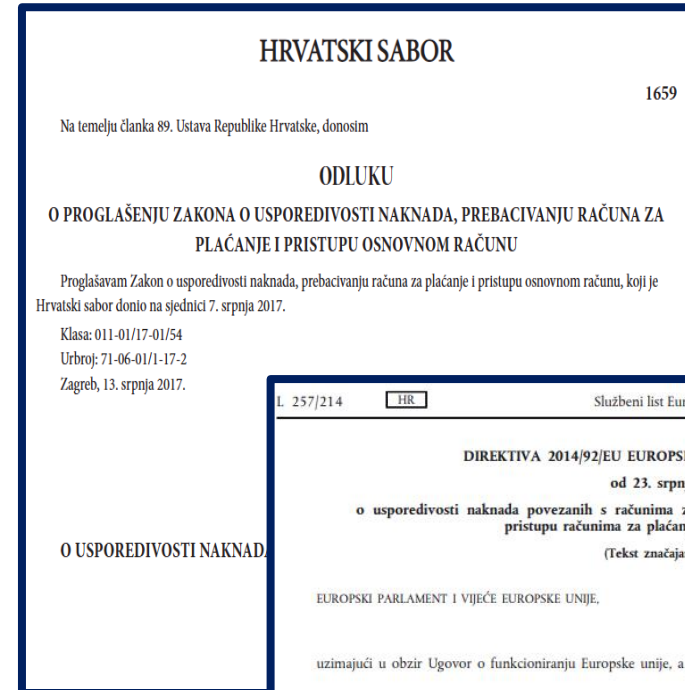
28. siječnja 2026.

- Zakon o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu („Narodne novine” broj 70/17.)

- **stupio na snagu 27. srpnja 2017.**



- Prijenos 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 (Tekst značajan za EGP) (SL L 257, 28.8.2014.; u daljnjem tekstu: Direktiva 2014/92/EU) – tzv. PAD direktiva

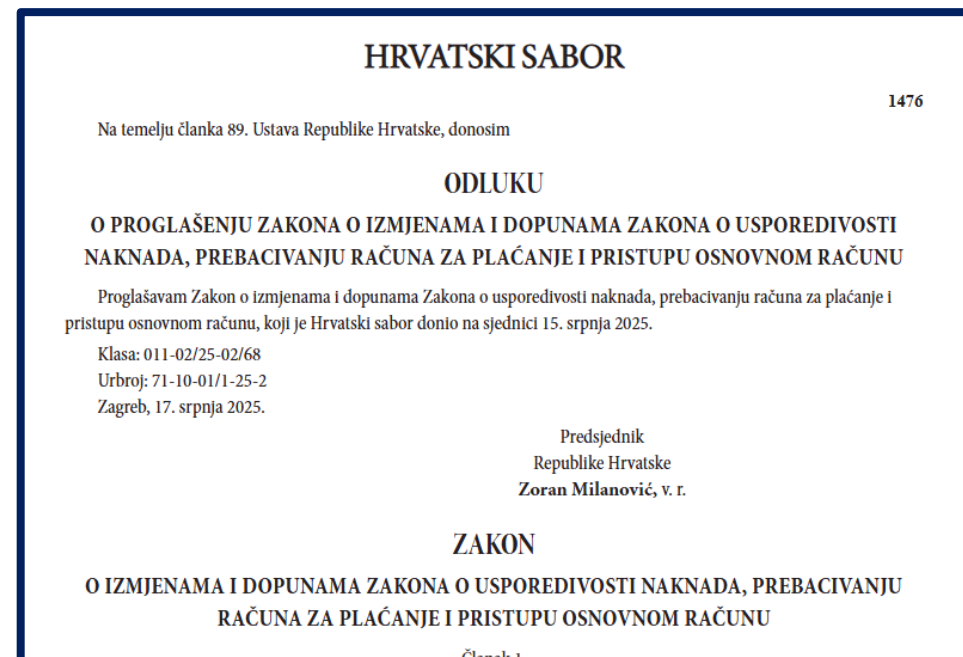


Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu

Zakon o izmjenama i dopunama Zakona o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu - **Hrvatski sabor je zakon izglasao na sjednici 15. srpnja 2025., objava u NN 105/2025, 23. srpnja 2025.**



Zakon je stupio na snagu **1. siječnja 2026.**, osim odredbi koje se odnose na podizanje gotovog novca s bankomata druge kreditne institucije, čije je stupanje na snagu predviđeno za **1. siječnja 2027.**



1

U RH je zakonski propisano da se plaće, mirovine i druga redovita primanja moraju isplaćivati na račun za plaćanje kod banke.

Tržište platnih usluga u RH bilježi kontinuirani porast naknada koje banke naplaćuju potrošačima.

2

Stoga je bilo opravdano uvesti mehanizme koji osiguravaju veću dostupnost temeljnih **platnih** usluga svim potrošačima, bez dodatnog financijskog opterećenja, kako bi se svim građanima omogućio jednak pristup financijskim tokovima koji su zakonski obvezni prolaziti kroz bankovni sustav.

Broj računa za plaćanje	31.12.2023.	31.12.2024.	31.12.2025.	Povećanje/Smanjenje (2023=100)
Broj otvorenih tekućih računa potrošača	4.718.136	4.780.372	4.805.724	87.588
Broj otvorenih žiro računa potrošača	1.233.849	1.204.159	1.165.069	-68.780



Od 1. siječnja 2023., **na temelju izmjena** Zakona o porezu na dohodak ukinuta je obveza isplate pojedinih primitaka građana na različite vrste računa, poput tekućeg i žiroračuna.

Prihodi od provizija i naknada	2016.	2023.	Stopa promjene
od toga: platni promet	228.065	267.044	17,1
od toga: kreditne kartice	125.583	213.159	69,7
<b>od toga: vođenje tekućeg računa</b>	<b>46.247</b>	<b>91.031</b>	<b>96,8</b>
od toga: akreditivi i garancije	33.543	38.142	13,7
od toga: ugovori za društva za osiguranje	19.215	21.798	13,4
od toga: Internet bankarstvo	16.791	21.638	28,9
od toga: ugovori za društva za upravljanje IF	10.467	15.445	47,6
od toga: ostalo	120.709	137.337	13,8
UKUPNO	600.620	805.594	34,1
Rashodi od provizija i naknada	161.976	249.075	53,8

- u 2023. prihod od naknada bio je 805,6 milijuna eura
  - gotovo 40% tog iznosa odnosio se na sektor kućanstava
- u 2024. prihod od naknada iznosio je 876,2 milijuna eura
  - gotovo 38% tog iznosa odnosio se na sektor kućanstava

## Osnovni račun za potrošača koji pripada osjetljivoj skupini

- Kreditne institucije koje nude osnovni račun (samo najveće banke) ne smiju naplaćivati naknade za određene usluge u okviru tog računa za plaćanje potrošačima koji pripadaju osjetljivoj skupini.
- Opseg usluga koje se pružaju bez naknade jednak je onome iz paketa besplatnih usluga.
- Također je osigurano da se takvim potrošačima ne naplaćuje naknada za deset nacionalnih i/ili prekograničnih platnih transakcija mjesečno u službenoj valuti Republike Hrvatske.
- Mora biti jedini račun!
- Na osnovnom računu nije dopušteno prekoračenje, tj. “minus” na računu.

- ! Potrošači koji pripadaju osjetljivoj skupini korisnici su sljedećih prava prema zakonima kojima je uređena socijalna skrb i inkluzivni dodatak:
  - zajamčene minimalne naknade
  - naknade za osobne potrebe
  - naknade za redovito studiranje
  - osobne invalidnine
  - doplatka za pomoć i njegu
  - inkluzivnog dodatka
  - imaju status roditelja njegovatelja ili status njegovatelja

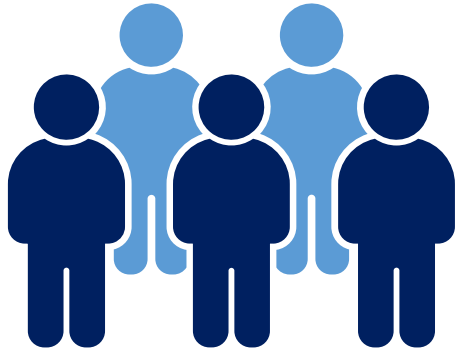
**Odredbe o paketu besplatnih usluga primjenjuju se na kreditne institucije koje u svojoj ponudi nude potrošačima uslugu računa za plaćanje u RH.**

- Osigurana je proporcionalnost okvira - kreditna institucija nudi potrošaču koji ima račun za plaćanje usluge u okviru paketa besplatnih usluga u mjeri u kojoj mu ih i inače nudi u okviru računa za plaćanje.

## Tko ima pravo na paket besplatnih usluga?

**Odredbe o paketu besplatnih usluga primjenjuju se na potrošača koji svoja redovita primanja prima na račun za plaćanje u RH.**

- **redovita primanja** su npr. plaća, mirovina, stipendija, kao i sva druga redovita primanja potrošača koja se isplaćuju na račun za plaćanje kod banke ili koja su kao takva određena internim pravilima kreditne institucije.



- Potrošač treba podnijeti banci zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji potrošač prima **redovita** primanja, a banka može zatražiti dokaz o redovitim primanjima.
- Banka ujedno provodi provjeru ima li potrošač već otvoren račun za plaćanje koji sadržava paket besplatnih usluga.
- Banka mora odlučiti u roku od deset radnih dana od primitka zahtjeva ili u istom roku odbiti zahtjev. Iznimno, unutar šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovoga Zakona banka je po zahtjevu potrošača obvezna postupiti u roku od 30 dana od njegova zaprimanja.
- Račun mora biti u službenoj valuti RH, tj. u eurima.





Zakonom se osigurava da kreditne institucije potrošačima, **na zahtjev**, omoguće korištenje paketa besplatnih usluga koji je vezan za račun za plaćanje na koji potrošač prima redovita primanja

**Paket besplatnih usluga uključuje sljedeće:**

1. usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja računa za plaćanje
2. uslugu internetskog ili mobilnog bankarstva prema odabiru kreditne institucije
3. usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje na šalteru ili bankomatu, osim obrade kovanog novca
4. usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na šalteru ili bankomatu kreditne institucije koja vodi račun za plaćanje prema odabiru kreditne institucije
5. priljev nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima
6. usluge redovitog izdavanja debitne kartice i njezino korištenje, ako kreditna institucija tu uslugu pruža
7. usluge izvršenja plaćanja debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima



Poseban naglasak stavljen je na zaštitu interesa umirovljenika i osjetljivih skupina, kojima će u okviru paketa besplatnih usluga biti omogućeno podizanje gotovine bez naknade i na šalteru i na bankomatu kreditne institucije koja vodi njihov račun za plaćanje.



Ako potrošač već ima račun za plaćanje kod kreditne institucije na koji prima redovita primanja te podnese zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga vezanog s tim računom za plaćanje, kreditna institucija bit će dužna omogućiti potrošaču nastavak korištenja istog IBAN-a.



Ako korisnik paketa besplatnih usluga ispunjava uvjete za prekoračenje, banka mu ga mora omogućiti na zahtjev, uz istu EKS kakvu primjenjuje i na ostale račune. **Paket besplatnih usluga ne smije biti razlog za skuplje ili nepovoljnije uvjete.**

Kreditna institucija može odbiti zahtjev potrošača za otvaranje računa za plaćanje koji uključuje paket besplatnih usluga ako potrošač već ima takav račun za plaćanje u RH, neovisno o tome što potrošač može imati više drugih računa za plaćanje na koje prima redovita primanja.

## Opseg usluga



Kreditna institucija ne smije potrošaču u okviru paketa besplatnih usluga nuditi Zakonom propisane usluge u opsegu koji je manji od onoga u kojem ih i inače nudi u okviru računa za plaćanje.

- Iznimno, kreditna institucija može potrošaču u okviru paketa besplatnih usluga u manjem opsegu nuditi usluge internetskog i mobilnog bankarstva.
- Kreditna institucija mora omogućiti potrošaču koji ima račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga **iniciranje i upravljanje platnim transakcijama u prostorijama kreditne institucije i putem internetskog i mobilnog bankarstva ako ga kreditna institucija i inače nudi.**
- Mišljenje MFIN-a je da kreditna institucija takvu svoju obvezu ispunjava ako potrošaču koji ima račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga omogućava **iniciranje i upravljanje platnim transakcijama u prostorijama kreditne institucije i putem one od usluga (internetskog, odnosno mobilnog bankarstva) koja je na temelju odabira kreditne institucije obuhvaćena paketom besplatnih usluga.**

## Druge usluge uz paket besplatnih usluga



Kreditna institucija može potrošaču, uz paket besplatnih usluga, **nuditi i druge usluge za koje može potrošaču naplatiti naknade** samo ako mu ih i inače naplaćuje prema svojoj uobičajenoj politici određivanja cijena.

### Primjer:

U okviru paketa besplatnih usluga (PBU) banka je odlučila potrošačima omogućiti korištenje **usluge** internetskog bankarstva bez naknade. Ako potrošač, uz PBU, zatraži i korištenje **usluge** mobilnog bankarstva, banka mu je dužna omogućiti **korištenje te usluge**, ali mu **za istu** može naplatiti naknadu, pod uvjetom da se ta naknada:

- naplaćuje i drugim potrošačima koji nisu korisnici PBU-a
- utvrđuje u skladu s uobičajenom politikom određivanja cijena banke.

U tom slučaju, potrošaču koji koristi paket besplatnih usluga ne smije se naplatiti viša naknada za **uslugu** mobilnog bankarstva, niti mu se **usluga** mobilnog bankarstva smije uvjetovati dodatnim ili nepovoljnijim uvjetima u odnosu na druge potrošače koji koriste **tu uslugu** izvan paket besplatnih usluga.



<b>Broj računa - osnovni račun</b>	<b>10.103</b>
<b>Broj računa s paketom besplatnih usluga</b>	<b>66.130</b>



Kako bi se smanjili troškovi za potrošače, od 1. siječnja 2027. kreditne institucije će morati omogućiti potrošačima podizanje gotovog novca s računa za plaćanje koji uključuje paket besplatnih usluga dva puta mjesečno, bez naknade, na bankomatu bilo koje druge kreditne institucije u RH koja nije kreditna institucija kod koje potrošač ima otvoren račun za plaćanje s paketom besplatnih usluga. Isto će kreditne institucije biti dužne omogućiti i korisnicima osnovnog računa koji pripadaju osjetljivoj skupini.

**MIŠLJENJE EUROPSKE SREDIŠNJE BANKE od 14. srpnja 2025. o ukidanju određenih naknada u vezi s računima za plaćanje i podizanjem gotova novca (CON/2025/17)**

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52025AB0017>



# Q&A



[ufs@mfin.hr](mailto:ufs@mfin.hr)