

## Međubankovna Pravila za uslugu prebacivanja računa (tzv. Switching)

---

### 1. Obveznost primjene

**23.7.2014.** usvojena je Direktiva Europskog parlamenta i Vijeća o usporedivosti naknada povezanih s računima za plaćanje, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu računima za plaćanje s osnovnim uslugama (u daljnjem tekstu Direktiva) kod nas Zakon o računu za plaćanje potrošača.

Nastavno na predmetnu Direktivu bankovna zajednica donijela je ovaj dokument koji predstavlja skup pravila i postupaka za prebacivanje računa temeljem punomoći potrošača, iz banke koja obavlja prijenos u banku koja je primatelj.

Sve banke u Republici Hrvatskoj suglasne su da će poštovati i primjenjivati Pravila u cijelosti. Pravila su objavljena na stranicama Hrvatske udruge banaka [www.hub.hr](http://www.hub.hr), stranicama HGK i banaka koje to žele.

### 2. Osnovni pojmovnik za potrebe ovih Pravila

**Punomoć za prebacivanje (Punomoć)** je dokument temeljem kojeg potrošač ovlašćuje banku koja je primatelj i banku koja obavlja prijenos da provedu sve potrebne radnje za provedbu usluge prebacivanja. Obrazac Punomoć sadržajno je propisala bankovna zajednica (*Dodatak 1 Pravilima*).

**Potrošač** je vlasnik računa koji koristi uslugu prebacivanja svog transakcijskog računa iz banke koja obavlja prijenos u banku koja je primatelj.

**Prebacivanje ili usluga prebacivanja** je usluga koju banke pružaju potrošaču na temelju njegove Punomoći, a u skladu s Poglavljem III Zakona o računu za plaćanje potrošača.

**Ponavljajući dolazni kreditni transfer** je definiran kao osobno primanje koje je potrošač primio na svoj transakcijski račun unutar zadnjih 13 mjeseci i koji je naveden u Prilogu 1 Punomoći (*Dodatak 2 Pravilima*).

**Banka koja je primatelj** je banka koja prima informacije potrebne za prebacivanje (nova banka).

**Banka koja obavlja prijenos** je banka koja prenosi informacije potrebne za prebacivanje (stara banka).

**SDD** je SEPA izravno terećenje.

**Pisana obavijest** je dokument koji sadrži podatke o transakcijskom računu, a za izravna terećenja i datum koji je u Punomoći naveo potrošač kao datum od kada banka koja je primatelj mora omogućiti izvršavanje izravnih terećenja. Pisane obavijesti šalju se isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primateljima izravnih terećenja, a šalje ih banka koja je primatelj u ime potrošača sukladno Punomoći (*Dodatak 4 Pravilima*).

**Potvrda o broju transakcijskog računa** je dokument koji sadrži podatak o transakcijskom računu. Potvrdu banka koja je primatelj uručuje potrošaču ako je isti u Punomoći naveo da sam želi obavijestiti isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja o novom broju transakcijskog računa (*Dodatak 5 Pravilima*).

### 3. Radnje koje poduzima djelatnik u banci koja je primatelj nakon dolaska potrošača koji želi uslugu prebacivanja:

1. Obavlja identifikaciju potrošača sukladno važećim aktima banke. Utvrđivanje broja računa koji je predmet prijenosa obavlja se uvidom u karticu transakcijskog računa ili u drugi relevantni dokument banke koja obavlja prijenos na kojem je naveden broj računa (npr. ugovor o otvaranju računa, izvadak i sl.). Računi koji mogu biti predmet prebacivanja su transakcijski računi (tekući i žiro računi u kunama i devizama). Računi izuzeti od ovrhe nisu predmet usluge prebacivanja.
2. Nakon točke 1 potrošaču se daju informacije o:
  - obvezama banke koja je primatelj i banke koja obavlja prijenos u postupku prebacivanja
  - podacima koje potrošač treba dostaviti
  - rokovima svake pojedine radnje za izvršenje postupka prebacivanja naknadama, ako ih ima, koje se naplaćuju u postupku prebacivanja
  - svim ovlaštenjima koja su sadržana u Punomoći uz naznaku da potrošač sam odabire opseg ovlaštenja koje daje u Punomoći

- pravu na podnošenje prigovora, pritužbe i prijedloga za mirenje odnosno alternativno rješavanje spora
  - ako potrošač koristi uslugu izravnog terećenja potrebno ga je obavijestiti o njegovim pravima o ograničenjima prema Pravilima Osnovne HRK SDD sheme.
3. Popunjavanje s potrošačem Punomoć (za svaki račun na koji se provodi prebacivanje potrebno je popuniti jednu Punomoć) tako da:
- a) Popuni osobne podatke o potrošaču.
  - b) Popuni podatke o banci koja obavlja prijenos i podatke o transakcijskom računu koji je predmet prijenosa.
  - c) Popuni podatke o banci koja je primatelj i broj računa na koji se prenose sredstva i usluge koje su predmet prijenosa.
  - d) Do uvođenja SDD-a provjerava s potrošačem koja sve izravna terećenja ima u banci koja obavlja prijenos i postoji li neka prepreka da iste ugovori i u banci koja je primatelj. Ako postoji prepreka (npr. banka koja je primatelj nema ugovorni odnos s primateljem izravnih terećenja) upozorava vlasnika računa da kod nje neće biti moguće ugovoriti ova izravna terećenja. *(Podatke o izravnim terećenjima koje prenosi iz banke koja obavlja prijenos unosi u Prilog 1 Punomoći, Dodatak 2 Pravilima)*. Nakon uvođenja SDD-a u skladu s Pravilima.
  - e) Dogovara s potrošačem ugovaranje trajnih naloga, tako da prvo provjerava s potrošačem da li u banci koja obavlja prijenos ima otvorenih trajnih naloga koje želi da mu se prenesu u banku koja je primatelj i postoje li prepreke da takve trajne naloge ugovori na isti način u banci koja je primatelj. *(Podatke o trajnim nalogima koje potrošač prenosi iz banke koja obavlja prijenos unosi u Prilog 1 Punomoći, Dodatak 2 Pravilima)*.
  - f) Provjerava s potrošačem koje ponavljajuće dolazne kreditne transfere ima po računu koji je predmet prebacivanja npr. plaća, mirovina, dječji doplatok, alimentacija ili drugo osobno primanje koje prenosi iz banke koja obavlja prijenos. *(Podatke o ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima koje potrošač prenosi iz banke koja obavlja prijenos unosi u Prilog 1 Punomoći, Dodatak 2 Pravilima)*.
  - g) Provjerava s potrošačem želi li osobno obavijestiti primatelje izravnih terećenja i isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera o novom broju računa ili želi da to za njega učini banka koja je primatelj.  
Ako potrošač želi osobno obavijestiti primatelje izravnih terećenja i isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera, banka koja je primatelj ispisuje Potvrdu o broju transakcijskog računa te istu uručuje potrošaču na daljnje postupanje. *(Dodatak 5 Pravilima)*.  
Ako potrošač želi da banka koja je primatelj pošalje obavijest primateljima izravnih terećenja ili isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera, banka koja je primatelj upozorava vlasnika računa da slanje ove obavijesti ne znači i obvezu primatelja ili isplatitelja da po njoj postupi. Potrošač u tu svrhu potpisuje dodatnu punomoć u dva primjerka (Prilog 2 Punomoći - Punomoć za obavještanje o podacima o novom računu za plaćanje, *Dodatak 3 Pravilima*).  
Ako potrošač nije naveo adresu primatelja izravnih terećenja ili isplatitelja ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera, banka koja je primatelj će podatke o adresama zatražiti od banke koja obavlja prijenos i poslati obavijest primateljima ili isplatiteljima, zajedno s kopijom dodatne punomoći, na adrese koje dobije od banke koja obavlja prijenos.  
Dodatna punomoć kopira se u onoliko primjeraka koliko se obavijesti šalje i prilaže uz svaku obavijest.
  - h) Popunjavanje dio Punomoći kojim potrošač nalaže banci koja obavlja prijenos da:
    - više ne izvršava izravna terećenja i trajne naloge od određenog datuma, te odbija ponavljajuće dolazne kreditne transfere od datuma zatvaranja računa
    - prenese cijeli ili dio pozitivnog salda na novi račun
    - zatvori račun koji je predmet prebacivanja
  - i) Popunjavanje dio Punomoći kojim potrošač ovlašćuje banku koja je primatelj, da po primitku podataka iz stavaka d), e) i f) od banke koja obavlja prijenos, izvrši sve potrebne radnje da se usluge nastave kontinuirano odvijati u opsegu koji je u nadležnosti banke koja je primatelj. U slučaju da za uspostavljanje trajnog naloga i/ili izravnog terećenja nisu ispunjeni svi potrebni uvjeti, banka koja je primatelj će kontaktirati potrošača u roku od 5

radnih dana od primitka podataka iz stavaka d), e) i f), a trajni nalozi će se početi izvršavati na datum koji će banka koja je primatelj i potrošač naknadno ugovoriti.

- j) Upozorava potrošača da:
- ako želi zatvaranje transakcijskog računa u banci koja obavlja prijenos, ne smije imati po istom nepodmirenih obveza te mora vratiti kartice, tokene, čekove i sl. platne instrumente
  - će ga banka koja obavlja prijenos kontaktirati ako ima nepodmirenih obveze ili drugih razloga koji sprječavaju zatvaranje računa.
  - sve ostale usluge koje nisu predmet usluge prebacivanja mora dogovoriti s bankom koja obavlja prijenos (kredit, štednju, oročenja i sl. usluge)
  - ima obvezu kontrolom svog računa pratiti izvršenje usluga koje su bile predmet prebacivanja

4. Nakon unosa i kontrole svih podataka potrošač potpisuje popunjenu Punomoć i Prilog 1 Punomoći. Punomoć i Prilog 1 Punomoći se potpisuju u dva primjerka. Jedan primjerak uručuje se potrošaču, a jedan primjerak ostaje u banci koja je primatelj.

Banka koja je primatelj podatke iz Punomoći i Priloga 1 Punomoći te kopiju potpisane Punomoći i Priloga 1 Punomoći upućuje banci koja obavlja prijenos, u roku od dva radna dana, preko komunikacijskog kanala FINE ili poštom.

Punomoć se popunjava u onoliko primjeraka koliko potrošač u novoj banci ima otvorenih transakcijskih računa na koje želi izvršiti uslugu prebacivanja iz stare banke.

#### **4. Postupci banke koja obavlja prijenos nakon primitka Punomoći od banke koja je primatelj**

1. Provjerava da li OIB iz Punomoći odgovara OIB-u vlasnika računa koji je predmet prebacivanja.
2. Provjerava da li navedeni račun/računi zadovoljava uvjete za uslugu prebacivanja (prema točki 3 st. 1.)
3. U roku od pet radnih dana od primitka zahtjeva šalje banci koja je primatelj, a na dogovoreni način potrošaču ako je zatražio, Popis izravnih terećenja, Popis trajnih naloga i Popis ponavljajućih dolaznih kreditni transfera prema *Dodatku 6 Pravilima*.
4. Postupa s trajnim nalogima, ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima, izravnim terećenjima i pozitivnim stanjem na računu na način naveden u Punomoći.
5. Vodi brigu da platni instrumenti vezani uz račun koji je predmet prebacivanja nisu deaktivirani prije datuma zatvaranja računa.
6. Zatvara račun, ako su stvoreni preduvjeti, u skladu s Punomoći.
7. Odmah obavještava vlasnika računa o eventualnim nepodmirenim obvezama ili drugim razlozima koji sprječavaju zatvaranje računa.

#### **5. Postupci banke koja je primatelj nakon primitka Popisa prema *Dodatku 6 Pravilima* u roku od 5 radnih dana.**

1. Otvara trajne naloge i omogućava izvršenje istih od datuma navedenog na Punomoći. U slučaju da za otvaranje trajnog naloga nisu ispunjeni svi potrebni uvjeti, banka koja je primatelj će kontaktirati potrošača u roku od 5 radnih dana od primitka Popisa iz točke 3. Stavak 3. podstavaka d), e) i f), a trajni nalozi će se početi izvršavati na datum koji će banka koja je primatelj i potrošač naknadno ugovoriti.
2. Omogućava izvršenje izravnih terećenja od datuma navedenog na Punomoći. Do prelaska na SDD otvara izravna terećenja na postojeći način.
3. Obavještava isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja o novom broju računa. Pisanu obavijest i kopiju Punomoći za obavještavanje o podacima o novom računu za plaćanje primateljima ili isplatiteljima šalje poštom na adresu koju je naveo potrošač ili koju je zaprimila od banke koja obavlja prijenos. Ako potrošač želi osobno obavijestiti primatelje izravnih terećenja i isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera, banka koja je primatelj ispisuje Potvrdu o broju transakcijskog računa te istu uručuje potrošaču na daljnje postupanje.

Banka koja je primatelj ne snosi odgovornost u slučaju neizvršenja naloga iz stavka 2. i 3. ove točke ako su pisane obavijesti o novom računu uredno odaslane prema primateljima izravnih terećenja i isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera ili ako je potrošaču uručila Potvrdu o broju transakcijskog računa na daljnje postupanje.

## 6. Odustajanje

Potrošač može pisanim zahtjevom odustati od usluge prebacivanja u roku od 3 radna dana od datuma potpisivanja Punomoći.

Zahtjev za odustajanje od usluge prebacivanja potrošač podnosi isključivo u banci koja je primatelj **(Dodatak 7 Pravilima)**.

Preuzimanjem Zahtjeva za odustajanje banka koja je primatelj ne garantira potrošaču da će proces prebacivanja biti zaustavljen.

## 7. Postupanje s računima specifičnih namjena

- a) Računi poslovno nesposobnih osoba i računi maloljetnika – budući da računi prema Direktivi zadovoljavaju definiciju potrošača i definiciju računa za plaćanje isti mogu biti predmet usluge prebacivanja. Procjena valjanosti rješenja nadležnog tijela/zakonskog zastupanja/suglasnosti drugog roditelja treba se provoditi na isti način i pod jednakim uvjetima kao i u slučaju kada zahtjev za otvaranje ili zatvaranje takvog računa zatraži skrbnik/zakonski zastupnik u okviru uobičajenog postupka u banci.
- b) Računi na kojima se vodi prisilna naplata i/ili redovni računi koji uz sebe u staroj banci imaju vezan račun zaštićenih primanja – nisu u skladu s definicijom računa za plaćanje prema Direktivi i ne mogu se prebacivati prema odredbama Direktive
- c) Računi predizborne promidžbe, računi redovnog financiranja političkih aktivnosti, računi stambenih zgrada koji se vode na OIB-u fizičke osobe, računi stečajnih upravitelja koji se vode na OIB-u fizičke osobe drugi računi specifične namjene koji se temeljem nekog zakona vode na OIB-u fizičke osobe - korisnici navedenih računa ne nastupaju kao potrošači prema definiciji Direktive, a ni predmetni računi ne zadovoljavaju uvjete iz definicije računa za plaćanje sukladno Direktivi, stoga se ne mogu niti prebacivati prema odredbama Direktive.

## 8. Prebacivanje računa po opunomoćeniku

Opunomoćena osoba može temeljem specijalne punomoći **ovjerene kod javnog bilježnika** inicirati uslugu prebacivanja računa ako je takvo ovlaštenje eksplicitno navedeno u specijalnoj punomoći. Specijalna punomoć mora, osim navoda da se opunomoćena osoba ovlašćuje za prebacivanje računa iz stare banke u novu banku, obavezno sadržavati:

- broj računa u novoj banci na koji se obavlja prebacivanje (ako je isti već otvoren)
- broj računa u staroj banci koji se prebacuje
- točan popis trajnih naloga i izravnih terećenja koji se prebacuju (ako se prebacuju svi trajni nalozi i izravna terećenja treba u specijalnoj punomoći navesti SVI)
- postupanje sa saldonom starog računa u staroj banci
- da li se račun u staroj banci zatvara ili ne
- da su i vlasnik računa i opunomoćenik upoznati sa svim koracima, obvezama i odgovornostima sudionika u procesu prebacivanja koje su zakonski definirane i da ih prihvaćaju.
- Javni bilježnik koji obavlja identifikaciju vlasnika računa i opunomoćenika unosi u specijalnu punomoć i njihove osobne podatke (ime, prezime, adresa, OIB, broj osobne iskaznice i sl...)

Ova specijalna punomoć, koja ima sve gore navedene elemente i ovjerena je od javnog bilježnika, učitava se u aplikaciju APR kao prilog, pod ostali dokumenti i šalje se u staru banku zajedno s ostalom dokumentacijom koja se producira kroz APR u procesu prebacivanja. Specijalna punomoć ovjerena od javnog bilježnika **nije** zamjena za Punomoć koja se generira kroz APR. U APR moraju biti učitana oba dokumenta. Stara banka temeljem Specijalne punomoći ovjerene od javnog bilježnika i temeljem Punomoći koja je generirana u APR-u i koju je potpisala opunomoćena osoba, obavlja uslugu prebacivanja sukladno podacima s punomoći iz APR-a.

**Dodaci Pravilima:**

- Dodatak 1 - Punomoć potrošača za uslugu prebacivanja
- Dodatak 2 - Prilog 1. Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja (Popis usluga koje su predmet prebacivanja)
- Dodatak 3 - Prilog 2. Punomoći potrošača za uslugu prebacivanja (Punomoć za obavještanje o podacima o novom računu za plaćanje)
- Dodatak 4 - Pisana obavijest isplatiteljima/primateljima
- Dodatak 5 - Potvrda o broju transakcijskog računa
- Dodatak 6 - Popis trajnih naloga, Popis izravnih terećenja, Popis ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera
- Dodatak 7 – Zahtjev za odustajanje od usluge prebacivanja