

Ministarstvo financija
Uprava za gospodarstvo i financijski sustav
Sektor za bankarstvo, računovodstvo i reviziju
Zagreb, 4. veljače 2026.

1. Što je paket besplatnih usluga?

Paket besplatnih usluga je paket temeljnih platnih usluga čije je korištenje banka dužna omogućiti potrošaču na njegov zahtjev, ako potrošač ispunjava uvjete određene Zakonom. Riječ je o paketu usluga koji potrošač ima pravo vezati za jedan eurski račun za plaćanje na koji prima svoja redovita primanja u Republici Hrvatskoj.

2. Koje usluge obuhvaća paket besplatnih usluga?

Paket besplatnih usluga obuhvaća sljedeće usluge za koje banka potrošaču ne smije naplatiti naknadu:

- usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja računa za plaćanje
- usluge internetskog ili mobilnog bankarstva prema odabiru banke
- usluge koje omogućuju polaganje gotovog novca na račun za plaćanje na šalteru ili bankomatu, osim obrade kovanog novca
- usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na šalteru ili bankomatu banke koja vodi račun za plaćanje prema odabiru banke
- priljev nacionalnih i prekograničnih platnih transakcija u eurima
- usluge redovitog izdavanja debitne kartice i njezino korištenje, ako banka tu uslugu pruža te
- usluge izvršenja plaćanja debitnom karticom na fizičkim prodajnim mjestima.

3. Što je s najavljenim besplatnim podizanjem gotovog novca s bankomata drugih banaka?

Potrošač koji ima račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga od 1. siječnja 2027. ostvaruje pravo na dva besplatna podizanja gotovog novca mjesečno na bankomatima drugih banaka u Republici Hrvatskoj, sukladno odredbama Zakona. Isto je pravo Zakonom predviđeno za potrošača koji pripada osjetljivoj skupini, a koji je korisnik osnovnog računa.

4. Tko ima pravo na paket besplatnih usluga?

Pravo na paket besplatnih usluga ima svaki potrošač koji svoja redovita primanja prima na eurski račun za plaćanje u Republici Hrvatskoj. Zakon određuje da se redovitim primanjem smatra plaća, mirovina, stipendija, naknada plaće za vrijeme privremene nesposobnosti za rad, novčana naknada za vrijeme nezaposlenosti te određene naknade koje se ostvaruju prema zakonima kojima je uređena socijalna skrb i inkluzivni dodatak (zajamčena minimalna naknada, naknada za osobne potrebe, naknada za redovito studiranje, osobna invalidnina, doplatka za pomoć i njegu, inkluzivni dodatak, naknada roditelja njegovatelja ili njegovateljca), kao i sva druga redovita primanja potrošača koja se isplaćuju na račun za plaćanje kod banke sukladno propisima kojima se uređuju radni odnosi, mirovinsko osiguranje i porez na dohodak te sukladno drugim važećim propisima u Republici Hrvatskoj ili koja su kao takva određena internim pravilima banke.

5. Imam li kao umirovljenik ili potrošač koji pripada osjetljivoj skupini posebne pogodnosti u vezi s korištenjem paketa besplatnih usluga?

Poseban naglasak Zakonom je stavljen na zaštitu interesa umirovljenika i osjetljivih skupina potrošača kojima banka, u okviru paketa besplatnih usluga, ne smije naplatiti naknadu za usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje na šalteru i na bankomatu banke koja vodi račun za plaćanje.

6. Imam li pravo na korištenje paketa besplatnih usluga ako imam blokirani račun ili ako imam otvoren zaštićeni račun?

Ako je račun za plaćanje blokiran radi provedbe ovrhe na novčanim sredstvima, to samo po sebi ne isključuje pravo potrošača na paket besplatnih usluga, pod uvjetom da se njegova redovita primanja i dalje isplaćuju na taj račun za plaćanje. Drugim riječima, činjenica da je račun za plaćanje blokiran ili da je potrošač već korisnik zaštićenog računa sama po sebi ne predstavlja zakonitu osnovu za uskraćivanje prava na paket besplatnih usluga, niti za odbijanje zahtjeva potrošača za ostvarivanje tog prava.

7. Imam li pravo na korištenje paketa besplatnih usluga kao obrtnik?

Zakonom je pravo na korištenje paketa besplatnih usluga predviđeno isključivo za potrošače, pri čemu je potrošač definiran kao fizička osoba koja djeluje izvan svoje gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja. U skladu s time, fizička osoba koja svoj jedini račun za plaćanje u Republici Hrvatskoj koristi i za potrebe poslovanja svojega obrta, ne djeluje isključivo izvan svoje gospodarske djelatnosti te se stoga ne može smatrati isključivo potrošačem u smislu Zakona. U takvom slučaju banka može odbiti zahtjev obrtnika za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga. S druge strane, fizička osoba koja za potrebe poslovanja svojega obrta koristi odvojeni račun za plaćanje, i dalje ima pravo na korištenje Zakonom predviđenih mogućnosti vezano uz račun za plaćanje koji ne koristi za potrebe poslovanja obrta, ako i inače udovoljava zakonskim uvjetima za korištenje paketa besplatnih usluga.

8. Mogu li koristiti više od jednog paketa besplatnih usluga?

Iako potrošač može imati više računa za plaćanje na koje prima redovita primanja, banka je dužna potrošaču omogućiti korištenje paketa besplatnih usluga vezano samo za jedan eurski račun za plaćanje na koji prima svoja redovita primanja u Republici Hrvatskoj. Drugim riječima, kreditna institucija može odbiti zahtjev potrošača za korištenje paketa besplatnih usluga ako potrošač na području Republike Hrvatske već ima otvoren račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga.

9. Gdje mogu ostvariti pravo na korištenje paketa besplatnih usluga?

Svaka banka koja u svojoj ponudi nudi potrošačima uslugu računa za plaćanje u Republici Hrvatskoj dužna je potrošaču koji svoja redovita primanja prima na eurski račun za plaćanje u Republici Hrvatskoj omogućiti korištenje paketa besplatnih usluga na njegov zahtjev.

10. Kako mogu ostvariti pravo na korištenje paketa besplatnih usluga?

Paket besplatnih usluga ne primjenjuje se automatizmom, već isključivo na temelju zahtjeva potrošača. Zakonsko rješenje polazi od potrebe da se potrošaču osigura mogućnost samostalnog odlučivanja želi li koristiti paket besplatnih usluga, odnosno daje mu se mogućnost da donese odluku o tome koji račun za plaćanje i s njime povezane usluge najbolje odgovaraju njegovim potrebama.

11. Mogu li zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga podnijeti putem opunomoćenika?

Ministarstvo financija očekuje da banke uvažavaju ovlaštenja iz valjano danih punomoći te omogućće ostvarivanje prava na paket besplatnih usluga bez nepotrebnog otežavanja postupka, osobito u slučajevima kada je riječ o starijim ili teško pokretnim osobama. U tom smislu, banke bi trebale omogućiti da se zahtjevi za korištenje paketa besplatnih usluga mogu podnijeti i putem opunomoćenika, uključujući i temeljem posebnih punomoći, u skladu s važećim propisima i svojom poslovnom praksom.

12. Postoji li rok u kojem banka mora postupiti po mojem zahtjevu za korištenje paketa besplatnih usluga?

Banka je dužna postupiti po zahtjevu potrošača za korištenje paketa besplatnih usluga u roku od 30 dana od primitka zahtjeva. Od 2.7.2026. ovaj se rok skraćuje na 10 radnih dana.

13. Može li banka odbiti moj zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga?

Banka može odbiti zahtjev potrošača za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga ako potrošač na području Republike Hrvatske već ima otvoren takav račun za plaćanje. Banke je dužna odbiti zahtjev potrošača za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga ako bi otvaranje tog računa za plaćanje dovelo do povrede propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma. Ako banka odbije zahtjev potrošača za otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih, dužna je bez odgađanja i bez naknade, pisanim putem, obavijestiti potrošača o toj odluci i razlogu odbijanja, osim ako bi otkrivanje razloga bilo protivno ciljevima nacionalne sigurnosti, javnom interesu ili propisima kojima je uređeno sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma. Takva obavijest mora sadržavati uputu o pravu na prigovor kreditnoj instituciji, na pritužbu Hrvatskoj narodnoj banci i na pokretanje postupka mirenja odnosno alternativnog rješavanja potrošačkog spora.

14. Smije li banka uvjetovati korištenje paketa besplatnih usluga ugovaranjem dodatnih usluga?

Banke ne smije otvaranje računa za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga uvjetovati ugovaranjem dodatnih usluga. Postupanje protivno taj zabrani predstavlja teži prekršaj banke.

15. Kome se obratiti ako mislim da banka ne postupa u skladu sa Zakonom?

Ako smatrate da je banka postupila protivno odredbama Zakona, imate pravo podnijeti prigovor banci, a možete se i izravno obratiti Hrvatskoj narodnoj banci kao nadležnom tijelu za nadzor nad primjenom Zakona.

16. Mogu li kao korisnik paketa besplatnih usluga zadržati svoj IBAN?

Ako potrošač podnese zahtjev za korištenje paketa besplatnih usluga kod banke kod koje već ima otvoren račun za plaćanje na koji prima redovita primanja, banka mu je dužna omogućiti nastavak korištenja istog broja računa za plaćanje (IBAN-a).

17. Mogu li ugovoriti prekoračenje po računu za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga?

Ako potrošač ispunjava uvjete u skladu sa zakonom kojim je uređeno potrošačko kreditiranje, banka mu na zahtjev mora omogućiti ugovaranje prekoračenja i po računu za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga. Takvo prekoračenje ne smije biti nepovoljnije u odnosu na prekoračenja po drugim računima za plaćanje, osobito u pogledu kamatne stope, a na njega se u cijelosti primjenjuju ista pravila zaštite potrošača kao i na sve ostale oblike potrošačkog kreditiranja.

18. Mogu li birati kanal digitalnog bankarstva koji će biti obuhvaćen paketom besplatnih usluga?

Paket besplatnih usluga, između ostalog, obuhvaća i uslugu internetskog bankarstva ili uslugu mobilnog bankarstva, prema odabiru banke. Time je zakonodavac propisao obvezu bankama da u okviru paketa besplatnih usluga osiguraju mogućnost korištenja bez naknade barem jednog kanala digitalnog bankarstva radi omogućivanja potrošaču digitalnog pristupa računu za plaćanje. Dakle, izbor kanala digitalnog bankarstva koji će biti obuhvaćen paketom besplatnih usluga ovisi o poslovnoj odluci svake pojedine banke.

19. Ako banka u okviru paketa besplatnih usluga nudi uslugu internetskog bankarstva, imam li pravo na korištenje mobilnog tokena bez naknade?

Zakon određuje da banka mora omogućiti potrošaču da u okviru paketa besplatnih usluga inicira platne transakcije i upravlja platnim transakcijama u prostorijama banke i putem kanala digitalnog bankarstva obuhvaćenog paketom besplatnih usluga. Drugim riječima, Zakonom je osigurana temeljna razina funkcionalnosti usluga digitalnog bankarstva u okviru paketa besplatnih usluga, što za potrošača podrazumijeva stvarnu mogućnost korištenja usluge digitalnog bankarstva, uključujući i mogućnost zadavanja platnih naloga. Stoga, u slučaju kada banka u okviru paketa besplatnih usluga nudi uslugu internetskog bankarstva uz korištenje mobilnog tokena, funkcija mobilnog tokena mora biti besplatna i

odvojena od same usluge mobilnog bankarstva. Na taj način osigurava se stvarna mogućnost korištenja usluge internetskog bankarstva u okviru paketa besplatnih usluga sukladno Zakonu.

20. Ako banka u okviru paketa besplatnih usluga nudi uslugu internetskog bankarstva, mogu li ugovoriti i uslugu mobilnog bankarstva kao dodatnu uslugu uz paket besplatnih usluga?

Zakonsko rješenje polazi od načela da paket besplatnih usluga ne ograničava potrošača u korištenju drugih proizvoda i usluga banke. Potrošač može, uz paket besplatnih usluga, ugovoriti i dodatne usluge koje nisu njegov sastavni dio, pri čemu banka za te usluge može naplatiti naknade samo ako ih i inače naplaćuje prema svojoj uobičajenoj politici određivanja cijena i važećim cjenicima.

Stoga, ako banka u paket besplatnih usluga uključi uslugu internetskog bankarstva, sukladno gore navedenom, uz paket besplatnih usluga može se ugovoriti i usluga mobilnog bankarstva kao dodatna usluga, ako banka tu uslugu i inače nudi u okviru računa za plaćanje, pri čemu banka za tu uslugu može naplatiti naknadu ako ju i inače naplaćuje prema svojoj uobičajenoj politici određivanja cijena i važećem cjeniku.

21. Jesu li u okviru paketa besplatnih usluga i plaćanja režija besplatna?

Zakon razlikuje besplatnost same usluge internetskog, odnosno mobilnog bankarstva kao kanala digitalnog bankarstva obuhvaćenog paketom besplatnih usluga od mogućnosti naplate naknada za izvršenje platnih transakcija. Naime, uz usluge koje su obuhvaćene paketom besplatnih usluga, banka potrošaču nudi i usluge izvršenja određenih platnih transakcija za koje može naplatiti naknadu samo ako ih i inače naplaćuje prema svojoj uobičajenoj politici određivanja cijena. To se odnosi na izravna terećenja, izvršenje plaćanja debitnom karticom na internetskim prodajnim mjestima te kreditne transfere, uključujući instant kreditne transfere i trajne naloge, bez obzira na to izvršavaju li se na šalterima, terminalima ili putem sustava internetskog ili mobilnog bankarstva.

Drugim riječima, Zakon jamči da banka ne smije naplatiti korištenje onog kanala digitalnog bankarstva koji je odabrala za paket besplatnih usluga, ali ne propisuje da platne transakcije izvršene tim putem moraju biti besplatne. Naplata pojedinih transakcija dopuštena je ako se one redovito naplaćuju i drugim korisnicima računa za plaćanje, pri čemu korisnici paketa besplatnih usluga ne smiju biti stavljani u nepovoljniji položaj u odnosu na ostale korisnike.

22. Može li mi banka ukinuti paket besplatnih usluga?

Ako potrošač prestane primati redovita primanja na račun za plaćanje koji sadrži paket besplatnih usluga u razdoblju od tri uzastopna mjeseca i banka namjerava potrošaču početi naplaćivati naknade za usluge za koje u okviru paketa besplatnih usluga potrošač nije plaćao naknadu, banka je dužna o tome obavijestiti potrošača najkasnije 15 dana prije početka naplate tih naknada. U takvoj obavijesti moraju na jasan i transparentan način biti navedeni iznosi naknada koje će se potrošaču početi naplaćivati za usluge za koje u okviru paketa besplatnih usluga potrošač nije plaćao naknadu.

23. Što je osnovni račun i ima li veze s paketom besplatnih usluga?

Osnovni račun je račun za plaćanje kojega ima pravo otvoriti i koristiti svaki potrošač koji ima zakonito boravište u Europskoj uniji. Osnovni račun je eurski račun za plaćanje po kojem ugovoreno prekoračenje nije dopušteno te mora biti jedini račun za plaćanje u Republici Hrvatskoj. Pravo na osnovni račun postoji u Republici Hrvatskoj još od 2017. godine.

Osnovni račun obuhvaća usluge otvaranja, vođenja i zatvaranja računa za plaćanje, usluge koje omogućuju polaganje novčanih sredstava na račun za plaćanje, usluge koje omogućuju podizanje gotovog novca s računa za plaćanje u državama članicama na šalteru ili bankomatu te usluge izvršenja platnih transakcija (izravnih terećenja, platnih transakcija putem platne kartice, uključujući plaćanja

putem interneta, kao i kreditnih transfera, uključujući trajne naloge, na terminalima, šalterima i putem sustava internetskog i mobilnog bankarstva).

Dakle, riječ je o posebnom računu za plaćanje koji je dostupan svakom potrošaču koji ima zakonito boravište u Europskoj uniji. S druge strane, pravo na paket besplatnih usluga ima potrošač koji svoja redovita primanja prima na eurski račun za plaćanje u Republici Hrvatskoj. Osim toga, osnovni račun je potrošačima dužna nuditi samo banka koja prema revidiranim godišnjim financijskim izvještajima za prethodnu godinu ima ukupnu imovinu veću od 1,99 milijardi eura. S druge strane, svaka banka koja u svojoj ponudi nudi potrošačima uslugu računa za plaćanje u Republici Hrvatskoj dužna je potrošaču na zahtjev omogućiti korištenje paketa besplatnih usluga.

24. Koje novosti donosi ovaj Zakon vezano uz osnovni račun?

Zakonom su osigurani povoljniji uvjeti za osjetljive skupine potrošača koji su korisnici osnovnog računa, i to na način da banke ne smiju potrošačima koji pripadaju osjetljivoj skupini, a kojima vode osnovni račun, naplatiti naknadu za određene usluge u okviru osnovnog računa. Usluge za koje banka ne smije takvom potrošaču naplaćivati naknade odgovaraju uslugama obuhvaćenima paketom besplatnih usluga. Također, osigurava se da se takvim potrošačima ne naplaćuje naknada za deset nacionalnih i/ili prekograničnih platnih transakcija mjesečno s osnovnog računa. Pri tome Zakon određuje kao potrošače koji pripadaju osjetljivoj skupini korisnike 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 i naknade roditelja njegovatelja ili njegovateljica.