

## 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 usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu (u daljnjem tekstu Zakon).

Nastavno na predmetnu Direktivu bankovna zajednica donijela je ovaj dokument koji predstavlja skup pravila i postupaka za prebacivanje računa na temelju 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. Napominjemo da je u slučaju spora mjerodavan Zakon.

Pravila su objavljena na stranicama Hrvatske udruge banaka [www.hub.hr](http://www.hub.hr) i stranicama banaka koje to žele.

### 2. Osnovni pojmovnik za potrebe ovih Pravila

**Punomoć za prebacivanje (Punomoć)** je dokument na temelju 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 definirala bankovna zajednica (*Dodatak 1 Pravilima*).

**Potrošač** je vlasnik računa koji koristi uslugu prebacivanja 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.

**Ponavljajući dolazni kreditni transfer** je definiran kao ponavljajuće primanje koje je potrošač primio platnom uslugom kreditnog transfera 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).

**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 u ime potrošača banka koja je primatelj ako ju je potrošač ovlastio za obavještanje, u skladu s 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 u skladu s važećim aktima banke. Utvrđivanje broja računa koji je predmet prijensa 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 eurima i devizama). Računi izuzeti od ovrhe (tzv. zaštićeni računi) nisu predmet usluge prebacivanja, kao ni računi uz koje su vezani zaštićeni računi, računi posebnih namjena iz točke 7.c) ovih Pravila i računi po kojima se vodi prisilna naplata iz točke 7.b) ovih Pravila.
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 sam dostaviti isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primateljima izravnih terećenja te da ih u ime potrošača može dostaviti i banka koja

- je primatelj ako ju potrošač za to ovlasti
- rokovima svake pojedine radnje za izvršenje postupka prebacivanja (najranijem datumu za početak izvršenja trajnih naloga i prihvaćanje izravnih terećenja u banci koja je primatelj te rokovima ostalih radnji)
  - 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 SDD sheme.
3. Banka koja je primatelj na zahtjev potrošača popunjava 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) Popunjava podatke o izravnim terećenjima za koja potrošač navede da ih želi prenijeti na izvršenje na teret računa u banci koja je primatelj. *(Podatke o izravnim terećenjima koje prenosi iz banke koja obavlja prijenos unosi u Prilog 1 Punomoći, Dodatak 2 Pravilima).*
  - e) Dogovara s potrošačem ugovaranje trajnih naloga, tako da prvo utvrdi s potrošačem koje trajne naloge želi da iz banke koja obavlja prijenos prenese u banku koja je primatelj i postoje li prepreke da se takve trajne naloge ugovori na isti način u banci koja je primatelj, budući da banka koja je primatelj nema obavezu uspostaviti usluge koje i inače ne nudi svojim klijentima. *(Podatke o trajnim naložima koje potrošač prenosi iz banke koja obavlja prijenos unosi u Prilog 1 Punomoći, Dodatak 2 Pravilima).*
  - f) Utvrđuje s potrošačem koje ponavljajuće dolazne kreditne transfere želi prenijeti iz banke koja obavlja prijenos u banku koja je primatelj npr. plaća, mirovina, dječji doplatk, alimentacija ili drugo primanje koje se redovito ili povremeno ponavlja. *(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 sam obavijestiti primatelje izravnih terećenja i isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera o novom broju računa i početnom datumu za izvršavanje izravnih terećenja s novog broja računa ili želi da to za njega učini banka koja je primatelj.  
Ako potrošač želi sam 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 potrošača da ne garantira hoće li primatelji obavijesti postupiti po istima kako je navedeno te da njihovo postupanje nije odgovornost banke. Potrošač ovlast banci koja je primatelj za navedeno obavještanje daje potpisivanjem dodatne punomoći 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) Popunjava dio Punomoći kojim potrošač nalaže banci koja obavlja prijenos da:
    - više ne izvršava izravna terećenja i trajne naloge od određenog datuma, te da odbija ponavljajuće dolazne kreditne transfere od datuma zatvaranja računa
    - prenese cijeli ili dio pozitivnog salda na novi račun, uz zatvaranje ili bez zatvaranja starog računa u banci koja obavlja prijenos.
  - i) Popunjava 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 prihvaćanje 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:

- snosi odgovornost za pravovremeno slanje isplateljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primateljima izravnih terećenja potvrde o novom broju računa te početnom datumu za izvršavanje izravnih terećenja sa novog broja računa, ako je u Punomoći definirao da će ih sam obavijestiti
- ako želi zatvaranje transakcijskog računa u banci koja obavlja prijenos, ne smije imati po istom nepodmirenih obveza te mora vratiti kartice, tokene i sl. platne instrumente
- će ga banka koja obavlja prijenos kontaktirati ako ima nepodmirenih obveza ili zbog 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. Konačni opseg usluga za prebacivanje definiran u Punomoći ovisi o zahtjevu potrošača koji je davatelj Punomoći. Nakon unosa i kontrole svih podataka prema zahtjevu davatelja Punomoći, 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 dužna je podatke iz Punomoći i Priloga 1 Punomoći te kopiju potpisane Punomoći i Priloga 1 Punomoći uputiti banci koja obavlja prijenos i zatražiti od nje sve potrebne podatke za provedbu usluge prijenosa u skladu s Punomoći, u roku od dva radna dana, preko komunikacijskog kanala FINE (u daljnjem tekstu APR) ili poštom. Rok od dva radna dana počinje teći sljedećeg radnog dana od datuma primitka Punomoći. Svi ostali rokovi, za poduzimanje radnji stare i nove banke, računaju se od datuma primitka relevantne dokumentacije i traženih podataka. Rok za podnošenje Zahtjeva za odustajanje računa se od datuma zaprimanja Punomoći, uključujući i datum zaprimanja iste.

Broj Punomoći koje se popunjavaju ovisi o tome koliko potrošač u novoj banci ima otvorenih transakcijskih računa na koje želi izvršiti uslugu prebacivanja iz stare banke.

Ako se Punomoć ne popunjava u banci koja je primatelj, već potrošač banci koja je primatelj da Punomoć za prijenos svojih usluga koju je sačinio izvan banke, takva se Punomoć, ako ima sve potrebne elemente i formalno pravno je ispravna, učitava u aplikaciju APR kao prilog, pod *ostali dokumenti* i šalje se u staru banku zajedno s ostalom dokumentacijom koja se obrađuje kroz APR u procesu prebacivanja.

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

1. Provjerava odgovara li OIB iz Punomoći OIB-u vlasnika računa koji je predmet prebacivanja.
2. Provjerava zadovoljavaju li navedeni račun/računi 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 i potrošaču ako je zatražio, Popis izravnih terećenja, Popis trajnih naloga i Popis ponavljajućih dolaznih kreditni transfera prema *Dodatku 6 Pravilima*.
4. Postupa s trajnim naložima, ponavljajućim dolaznim kreditnim transferima, izravnim terećenjima i pozitivnim stanjem na računu na način naveden u Punomoći.
5. Vodi brigu da platni instrumenti vezani za račun koji je predmet prebacivanja nisu deaktivirani prije datuma zatvaranja računa.
6. Zatvara račun, ako su stvoreni preduvjeti i ako je zatvaranje traženo u Punomoći.
7. Odmah obavještava potrošača o eventualnim nepodmirenim obvezama ili drugim razlozima koji sprječavaju zatvaranje računa ako je zatvaranje, koje nije moguće izvršiti, traženo u Punomoći.

## 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 početi će se izvršavati na datum koji će banka koja je primatelj i potrošač naknadno ugovoriti.
2. Omogućava izvršenje izravnih terećenja od datuma navedenog na Punomoći.
3. Obavještava isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera i primatelje izravnih terećenja o novom broju računa i datumu početka izvršavanja izravnih terećenja na teret novog računa, ako ju je potrošač za obavještavanje ovlastio u Punomoći. Pisanu obavijest i kopiju Punomoći za obavještavanje o podacima o novom računu za plaćanje i o početnom datumu izvršavanja izravnih terećenja s novog računa, primateljima izravnih terećenja i/ili isplatiteljima ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera šalje poštom na adresu koju je naveo potrošač ili koju je zaprimila od banke koja obavlja prijenos. Ako potrošač nije ovlastio banku koja je primatelj za obavještavanje i 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 i datumu početka izvršavanja izravnih terećenja na teret novog računa uredno poslane 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 osoba lišenih poslovne sposobnosti 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 potrošača posebne namjene za financiranje predizborne promidžbe, računi redovnog financiranja političkih aktivnosti nezavisnih zastupnika i nezavisnih vijećnika izabranih na izborima, računi za financiranje referendumskih aktivnosti, računi stambenih zgrada koji se vode na OIB-u fizičke osobe koja je upravitelj zgrade i otvara račun u ime i za račun suvlasnika zgrade, računi stečajne i/ili likvidacijske mase koji se vode na OIB-u stečajnog upravitelja/likvidatora ako stečajnoj i/ili likvidacijskoj masi brisane tvrtke ili pravne osobe nije dodijeljen OIB, računi za stečaj potrošača koji se vode na OIB-u fizičke osobe koja je povjerenik potrošaču nad kojim je proglašen stečaj i za koju se otvara račun, drugi računi posebne namjene koji se vode na OIB-u fizičke osobe - korisnici navedenih posebnih računa ne nastupaju kao potrošači prema definiciji Direktive, a ni predmetni računi ne zadovoljavaju uvjete iz definicije računa za plaćanje prema Direktivi, stoga se prema odredbama Direktive ne mogu niti prebacivati.

## 8. Prebacivanje računa po opunomoćeniku

Opunomoćena osoba može na temelju specijalne punomoći ovjerene kod javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela 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:

- IBAN broj računa u novoj banci na koji se obavlja prebacivanje
- IBAN broj računa u staroj banci koji se prebacuje
- točan popis trajnih naloga koji se prebacuju s datumima prestanka izvršavanja u staroj i početka izvršenja u novoj banci i izravnih terećenja koja se prebacuju s datumima prestanka prihvatanja u staroj i početka prihvatanja u novoj banci (ako se prebacuju svi trajni nalozi i izravna terećenja treba u specijalnoj punomoći navesti SVI)
- nazive isplatitelja ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera koji se prebacuju
- želi li potrošač o novom broju računa i početnom datumu za izvršavanje izravnih terećenja s novog broja računa obavijestiti sam primatelje izravnih terećenja i isplatitelje ponavljajućih dolaznih kreditnih transfera ili želi da obavještanje za njega izvrši nova banka. Ako želi da obavještanje izvrši nova banka, specijalna punomoć treba sadržavati i ovlast za obavještanje.
- postupanje sa saldom starog računa u staroj banci te u slučaju prebacivanja dijela/cjelokupnog stanja valutu računa s kojeg se sredstva prenose i valutu iznosa naloga za plaćanje te datum izvršenja prijenosa
- izjavu zatvara li se račun u staroj banci ili ne te ako da, datum zatvaranja računa
- želi li klijent da mu stara banka dostavi popise s podacima za trajne naloge, izravna terećenja i ponavljajuće dolazne kreditne transfere iz Punomoći, a koje stara banka ujedno šalje i novoj banci
- potvrdu da su i vlasnik računa i opunomoćenik upoznati sa svim koracima, obvezama i odgovornostima sudionika u procesu prebacivanja koje su zakonski definirane te da ih prihvaćaju.

Javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo koje 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 ili drugog nadležnog tijela, učitava se u aplikaciju APR kao prilog, pod *ostali dokumenti* i šalje se u staru banku zajedno s ostalom dokumentacijom koja se obrađuje kroz APR u procesu prebacivanja. Specijalna punomoć koju je ovjerio javni bilježnik ili drugo nadležno tijelo **nije** zamjena za Punomoć koja se generira kroz APR. U APR moraju biti učitana oba dokumenta. Stara banka na temelju Specijalne punomoći ovjerene od javnog bilježnika ili drugog nadležnog tijela i na temelju Punomoći koja je generirana u APR-u i koju je potpisala opunomoćena osoba, obavlja uslugu prebacivanja u skladu s podacima na 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