



## VAŠA PRAVA: UKRATKO

Zahvaljujući propisima EU-a vaša su elektronička plaćanja sve jeftinija, jednostavnija i sigurnija. Evo kako:

- Plaćanja možete izvršavati u cijeloj Europi (EU, Island, Norveška i Lihtenštajn) **jednostavno i sigurno** kao i u svojoj matičnoj zemlji.
- Ako koristite platnu karticu izdanu u EU-u, trgovac vam **više neće moći zaračunati dodatne troškove**.
- Propisi obuhvaćaju sve vrste **elektroničkih plaćanja** (npr. kreditne transfere, izravna terećenja, kartična plaćanja...).
- Svatko tko zakonito boravi u Europi ima pravo na otvaranje računa u banci za izvršavanje elektroničkih plaćanja („račun za plaćanje”).



### ŽELITE LI SAZNATI VIŠE?

Ta prava proizlaze iz revidirane Direktive EU-a o platnim uslugama (PSD2), Direktive o računima za plaćanje i drugih propisa EU-a, kojima je svrha omogućiti sigurnija i praktičnija plaćanja.

Saznajte više o svojim pravima:



<https://europa.eu/!Mf74yD>



Europska  
komisija

# VAŠA PRAVA PRI IZVRŠAVANJU PLAĆANJA U EUROPI



© Europska unija, 2019

Bankarstvo i  
financije



## ELEKTRONIČKA PLAĆANJA DOSTUPNA SVIMA

- Svaki potrošač koji zakonito boravi u EU-u ima pravo barem na osnovni račun za plaćanje besplatno ili uz razumnu naknadu (tj. račun s debitnom karticom koji omogućuje podizanje gotovog novca, pohranu novčanih sredstava te izvršavanje i primanje plaćanja).



## PLAĆANJA U EUR - UZ JEDNAKE TROŠKOVE KAO I NACIONALNA PLAĆANJA

- Jedan račun za plaćanje u eurima omogućuje vam izvršavanje svih plaćanja u cijeloj Europi.
- Prekogranična plaćanja u eurima koštati će vas jednako kao i nacionalna plaćanja u eurima...
- ...a od 15. prosinca 2019. vaša prekogranična plaćanja u eurima koštati će jednako kao nacionalna plaćanja u vašoj nacionalnoj valuti.
- Podizanje gotovog novca u eurima izvan mreže bankomata vaše banke trebalo bi koštati jednako u drugoj državi članici kao i u vašoj matičnoj zemlji.



## VEĆA SIGURNOST, BOLJA ZAŠTITA

- Od rujna 2019. vaša će elektronička plaćanja biti sigurnija zahvaljujući pouzdanoj autentifikaciji klijenta. Pouzdana autentifikacija temelji se na kombinaciji različitih faktora autentifikacije, npr. PIN-a i vašeg otiska prsta. Za više informacija

o tome obratite se svojem pružatelju platnih usluga.

- Vaša odgovornost u slučaju neautoriziranog plaćanja (npr. ako vam je ukradena kreditna kartica) ograničena je na najviši iznos od 50 EUR (osim u slučajevima krajnje nepažnje). Nećete biti odgovorni za bilo koje neautorizirano plaćanje izvršeno nakon što ste obavijestili svoju banku ili za internetsko plaćanje ako vaš pružatelj platnih usluga ili banka ne primjenjuju pouzdanu autentifikaciju klijenta.
- Kada konačni iznos plaćanja platnom karticom nije unaprijed poznat (npr. troškovi najma vozila ili hotelskog smještaja), trgovac na vašoj kartici može rezervirati samo dogovoreni iznos za koji ste dali suglasnost.
- Pri „izravnom terećenju” (npr. dali ste suglasnost trgovačkom društvu za izravnu naplatu s vašeg računa), imate 8 tjedana da osporite neopravdano naplaćeni iznos. Povrat iznosa mora se izvršiti u roku od 10 radnih dana.



## POŠTENE CIJENE

- Imate pravo znati iznos naknada, ako ih ima, za vaša plaćanja.
- U pravilu vam trgovci, u trgovinama i na internetu, ne mogu naplatiti više od objavljene cijene („dodatnu naknadu”) kada plaćate potrošačkom debitnom ili kreditnom karticom. Pod određenim okolnostima (npr. za određene kartice) može se naplatiti dodatna naknada, ali ona tada mora

odražavati stvarne troškove trgovca povezane s tom metodom plaćanja. Ako smatrate da su vam neopravdano zaračunali troškove, npr. pri rezervaciji leta ili plaćanju hotelske rezervacije, na internetskoj poveznici na sljedećoj stranici možete saznati više o vašim pravima.



## NOVE USLUGE

- Zahvaljujući suvremenoj tehnologiji sada se možete koristiti novim, inovativnim financijskim uslugama koje nude ovlaštene banke i drugi regulirani pružatelji platnih usluga koji nisu vaša banka. To, primjerice, znači da možete pratiti svoje osobne financije ili kupovati na internetu bez kreditne ili debitne kartice. Kao i banke, ti novi pružatelji platnih usluga moraju biti licencirani i pod nadzorom te moraju sigurno postupati s vašim podacima.

Propisima EU-a osigurava se neometano izvršavanje vaših elektroničkih plaćanja. Međutim, ako postoji problem, vaša banka ili drugi pružatelji platnih usluga dužni su odgovoriti na pritužbe u roku od 15 radnih dana. Ako i dalje niste zadovoljni, možete se obratiti nadležnom nacionalnom tijelu.

Više informacija možete pronaći ovdje:



<https://europa.eu/lbc66mj>