

# ANALIZA PLATNIH USLUGA U REPUBLICI HRVATSKOJ

---

**Kos, Maja**

**Undergraduate thesis / Završni rad**

**2022**

*Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj:* **University of Zagreb, Faculty of Economics and Business / Sveučilište u Zagrebu, Ekonomski fakultet**

*Permanent link / Trajna poveznica:* <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:148:469900>

*Rights / Prava:* [Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Unported/Imenovanje-Nekomercijalno-Dijeli pod istim uvjetima 3.0](#)

*Download date / Datum preuzimanja:* **2024-08-04**



*Repository / Repozitorij:*

[REPEFZG - Digital Repository - Faculty of Economics & Business Zagreb](#)



**Sveučilište u Zagrebu**  
**Ekonomski fakultet**  
**Studij Poslovna ekonomija**

# **ANALIZA PLATNIH USLUGA U REPUBLICI HRVATSKOJ**

**Završni rad**

**Maja Kos**

**JMBAG: 0125155350**

**Mentor: izv. prof. dr. sc. Maja Mihelja Žaja**

**Zagreb, srpanj, 2022.**



Sveučilište u Zagrebu  
Ekonomski fakultet



## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Izjavljujem i svojim potpisom potvrđujem da je završni/diplomski rad isključivo rezultat mog vlastitog rada koji se temelji na mojim istraživanjima i oslanja se na objavljenu literaturu, a što pokazuju korištene bilješke i bibliografija.

Izjavljujem da nijedan dio rada nije napisan na nedozvoljen način, odnosno da je prepisan iz necitiranog rada, te da nijedan dio rada ne krši bilo čija autorska prava.

Izjavljujem, također, da nijedan dio rada nije iskorišten za bilo koji drugi rad u bilo kojoj drugoj visokoškolskoj, znanstvenoj ili obrazovnoj ustanovi.

Zagreb, 15.07.2022.

(mjesto i datum)

Kos Maja

(vlastoručni potpis studenta)

## SADRŽAJ

1. UVOD .....	1
2. „TEORIJSKI OKVIR” PLATNIH USLUGA .....	2
2.1. Pojmovno određenje platnih usluga .....	2
2.2. Razvoj platnog prometa u Republici Hrvatskoj .....	4
2.3. Polazišne pretpostavke .....	4
3. TRŽIŠNO OKRUŽENJE, ZAKONODAVNI OKVIR PLATNIH USLUGA.....	6
3.1. Platni sustav u Republici Hrvatskoj .....	6
3.2. Pružatelji platnih usluga .....	7
3.3. Uloga Hrvatske narodne banke .....	8
4. PLATNE USLUGE .....	10
4.1. Polaganje i podizanje gotova novca na i s računa za plaćanje, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje .....	10
4.1.1. Vođenje računa za plaćanje .....	10
4.1.2. Polaganje i podizanje gotova novca na i s računa za plaćanje.....	12
4.1.3. Statistički podaci uplate i isplate gotovog novca na račun za plaćanje u prvom tromjesečju 2022. godine .....	13
4.2. Izvršenje platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava kreditnim transferima, izravnim terećenjem, platnim karticama i trajnim nalogima .....	14
4.2.1. Kreditni transfer .....	15
4.2.2. Trajni nalog i izravno terećenje .....	16
4.2.3. Izvršenje platnih transakcija platnim karticama .....	17
4.3. Platne transakcije u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom korisniku platnih usluga .....	19
4.4. Izdavanje i/ili prihvaćanje platnih instrumenata .....	20
4.5. Usluge novčanih pošiljaka .....	23

4.6. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu .....	24
5. REZULTATI ANKETE: PERCEPCIJA GRAĐANA O PLATNIM USLUGAMA .....	25
5.1. Sociodemografska obilježja ispitanika.....	25
5.2. Informiranost ispitanika o platnim uslugama.....	26
5.3. Potrošačke navike ispitanika; ispitanici kao korisnici platnih usluga .....	27
6. ZAKLJUČAK.....	31
LITERATURA .....	32
GRAFIKONI.....	35
SLIKE .....	36
TABLICE.....	37
ANKETNI UPITNIK.....	38

## 1. UVOD

Platni promet čine “sva plaćanja između pravnih i fizičkih osoba učinjena sa svrhom podmirenja novčanih dugova, odnosno naplate novčanih tražbina.”<sup>1</sup> Platni promet u Republici Hrvatskoj uređuju: Zakon o platnom prometu, Zakon o elektroničkom novcu, Zakon o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, Zakon o konačnosti namire u platnim sustavima i sustavima za namiru financijskih instrumenata, Zakon o deviznom poslovanju i drugi propisi Europske unije.

Zakon o platnom prometu sadržava odredbe koje se odnose na platne usluge koje će biti predmet ovog rada. Cilj rada je analizirati platne usluge deduktivnim pristupom; kreće se od pretpostavka da mnogo građana u nazivu platne usluge ne prepoznaje ono što one uistinu jesu te da ih ne koriste sve jer nisu upoznati s njihovom ponudom. Kvantitativnim istraživanjem bit će ispitano koliko su građani Republike Hrvatske zaista upoznati s njima te koliko ih koriste.

Navedeni zakon, kao podloga za proučavanje platnih usluga, polazište su za ovaj rad. Literatura koja se odnosi na pojedine usluge, kao i ona koja će pomoći da se platne usluge smjeste u kontekst Republike Hrvatske, poslužit će za razumijevanje predmeta rada. A da bi se analizirale platne usluge u Republici Hrvatskoj, bit će provedena anketa o percepciji građana o istima.

Dakle, strukturu rada čini šest poglavlja; uvod u kojem se upozna s predmetom i ciljem rada. Zatim, teorijski i zakonski okvir u kojem su smještene platne usluge. U središnjem dijelu rada, četvrtom poglavlju, će biti obrađen sam predmet rada; platne usluge. Primjena platnih usluga i cilj rada, bit će analizirani u petom poglavlju, a na kraju, u šestom poglavlju, će biti zaključak kao pregled sveg navedenog u kojem će se nastojati potvrditi ili opovrgnuti pretpostavke iz početnih poglavlja.

---

<sup>1</sup> Leko V., Mates N. (1993.), *Rječnik bankarstva i financija*, Zagreb: Masmedia

## 2. „TEORIJSKI OKVIR” PLATNIH USLUGA

U uvodu je definiran pojam platnog prometa. Platni promet kao takav, uobičajeno se dijeli na domaći i međunarodni. A ovisno o mjestu poslovanja pružatelja platnih usluga, postoje nacionalne, međunarodne i prekogranične platne transakcije. Transakcije mogu biti gotovinske ili bezgotovinske pa od tuda i podjela na gotovinski, bezgotovinski platni promet te obračunsko plaćanje.<sup>2</sup> Za provođenje transakcija te funkcioniranje platnog prometa zaslužni su pružatelji platnih usluga. A što su to platne usluge, bit će definirano u nastavku ove cjeline.

### 2.1. Pojmovno određenje platnih usluga

Platne usluge jesu sljedeće usluge koje pružatelji platnih usluga obavljaju kao svoju djelatnost:<sup>3</sup>

- usluge koje omogućuju polaganje gotova novca na račun za plaćanje, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje
- usluge koje omogućuju podizanje gotova novca s računa za plaćanje, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje
- usluge izvršenja platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava na račun za plaćanje kod korisnikova pružatelja platnih usluga ili kod drugog pružatelja platnih usluga, i to:
  - izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja
  - izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva ili
  - izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge
- usluge izvršenja platnih transakcija u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom za korisnika platnih usluga, i to:
  - izvršenje izravnih terećenja, uključujući jednokratna izravna terećenja
  - izvršenje platnih transakcija putem platnih kartica ili sličnog sredstva ili
  - izvršenje kreditnih transfera, uključujući trajne naloge

---

<sup>2</sup> Leko V., Stojanović A. (2018.), *Financijske institucije i tržišta*, Zagreb: Ekonomski fakultet – Zagreb

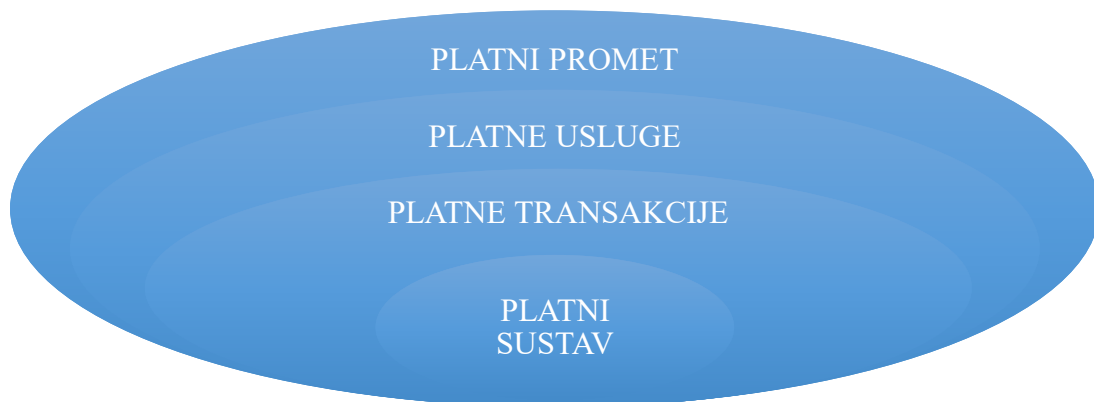
<sup>3</sup> Zakon o platnom prometu, Narodne novine br. 66/2018 (2018.)

- usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvaćanja platnih transakcija
- usluge novčanih pošiljaka
- usluge iniciranja plaćanja i
- usluge informiranja o računu

Pojmovno određenje platnih usluga daje Zakon o platnom prometu. Zakon o platnom prometu uređuje platne usluge, pružatelje platnih usluga i njihove obveze, ali i institucije za platni promet i platne sustave. Platni sustav je sustav za prijenos novčanih sredstava, što obuhvaća formalizirane i standardizirane postupke i pravila za obradu, obračun i namiru platnih transakcija. Platne transakcije izvršavaju se dakle preko platnih sustava, ali mogu i slanjem platnih naloga preko svjetske telekomunikacijske mreže; SWIFT-om. Također, platne usluge u kunama se mogu izvršavati izvan platnog sustava, između domaćih kreditnih institucija ili preko internih platnih sustava samih pružatelja usluga.

Konačno, može se prikazati veza između dosad definiranih pojmova važnih za razumijevanje rada:

**Grafikon 1: Veza između pojmova važnih za razumijevanje rada**



**Izvor: samostalna izrada**



## 2.2. Razvoj platnog prometa u Republici Hrvatskoj

Već u prvim socijalnim zakonima, prije Prvog svjetskog rata, u Hrvatskoj se spominju isplate mirovinskih renta i osiguranja malobrojnom radništvu i činovništvu. Međutim, nakon Drugog svjetskog rata, socijalna politika postaje ključan instrument upravljanja preobrazbom društva te dolazi do privilegiranja zaposlenih u državnom sektoru, dok je privatni sektor isključen iz sekundarne raspodjele nacionalnog dohotka. Krizom socijalizma, postaje jasno da takav sustav državnog dirigiranja mobilizacije resursa, ograničenih ljudskih prava, bez demokracije i individualne inicijative, ne može rješavati probleme globalizacije, tehnološke revolucije, a onda i gospodarske krize te dolazi do propasti socijalizma i raspada jugoslavenske državne zajednice.<sup>4</sup>

Osamostaljivanje Republike Hrvatske započelo je donošenjem Ustava Republike Hrvatske, ali su prvi koraci monetarnog osamostaljivanja učinjeni uspostavom financijske suverenosti 1991. kada je donesena odluka o obavljanju platnog prometa po osnovi plasmana iz sredstava primarne emisije, tj. Narodna banka Hrvatske postaje samostalna emisijska ustanova Republike Hrvatske, iako još uvijek pod okriljem Narodne banke Jugoslavije. Proces osamostaljivanja financija, zaštita hrvatskog gospodarstva, uvođenje vlastite valute nastupilo je nakon proglašenja samostalnosti i suverenosti Republike Hrvatske i raskida svih državnopravnih veza sa SFRJ.<sup>5</sup>

Zakon o platnom prometu u Republici Hrvatskoj primjenjuje se od 14. travnja 1993. godine. Njime je u cijelosti uređen platni promet, institucije za obavljanje platnog prometa i osnovan je Zavod za platni promet (današnja Fina). Registar institucija za obavljanje platnog prometa, odnosno registar pružatelja platnih usluga, može se pronaći na stranici Hrvatske narodne banke.

## 2.3. Polazišne pretpostavke

Cilj rada je analizirati platne usluge u Republici Hrvatskoj. U ovom poglavlju definiran je pojam platne usluge, u idućem će biti smještene u tržišno okruženje, odnosno u kontekst Republike Hrvatske. U središnjem, glavnom dijelu rada, cilj je definirati svaku platnu uslugu zasebno,

---

<sup>4</sup> Bežovan G., Puljiz V., Šućur Z., Babić Z., Dobrotić I., Matković T., Zrinščak S. (2019.), *Socijalna politika Hrvatske, drugo izdanje*, Zagreb, Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

<sup>5</sup> Kovačević J., Kovačević-Čavlović J. (1995.), *Blagajničko poslovanje*, Zagreb: Informator

upoznati čitatelja s istom. Važno je pobuditi interes građana Republike Hrvatske za platnim uslugama, kako bi najviše što se može iskoristili usluge koje su im pružane.

Kreće se od pretpostavke da građani ne koriste sve platne usluge jer za neke nisu ni čuli. Razina financijske pismenosti je niska pa građani i ne znaju ključne pojmove pomoću kojih bi došli do stvari koje ih zanimaju i koje im možda mogu olakšati obavljanje svakodnevnih obaveza. Vezano za to, tu su usluge koje koriste učestalo, a često ih ne znaju imenovati i sl.

Kako bi pretpostavke bile potvrđene ili možda opovrgnute, bit će provedeno anketno istraživanje vezano uz percepciju građana o platnim uslugama. Anketno istraživanje je kvantitativno prikupljanje informacija i analiza podataka korištenjem standardiziranih anketa. Anketno istraživanje u svrhu ovog rada bit će provedeno prikupljanjem podataka putem mrežne ankete. A više o anketnom istraživanju; od izrade plana istraživanja do analize podataka, bit će u zasebnog poglavlju. Rezultat ankete i cijelog rada; analiza platnih usluga u Republici Hrvatskoj, bit će pretstavljen u zaključku.

### 3. TRŽIŠNO OKRUŽENJE, ZAKONODAVNI OKVIR PLATNIH USLUGA

„Funkcioniranje platnog prometa u Republici Hrvatskoj uređeno je nizom zakona, a to su: Zakon o platnom prometu, Zakon o elektroničkom novcu, Zakon o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa, Zakon o konačnosti namire u platnim sustavima i sustavima za namiru financijskih instrumenata, Zakon o deviznom poslovanju, kao i drugim propisima Europske unije.”<sup>6</sup> Zakonom o platnom prometu uređene su platne usluge kao usluge platnog prometa, a važeći Zakon o platnom prometu na snazi je od početka 2011. Godine. Za rad sustava platnog prometa odgovorni su upravitelji sustava; pružatelji platnih usluga.

#### 3.1. Platni sustav u Republici Hrvatskoj

Sustavom platnog prometa u Republici Hrvatskoj smatra se platni sustav u kojem je barem jedan sudionik pružatelj platnih usluga koji je od Hrvatske narodne banke dobio odobrenje za pružanje platnih usluga te je upravitelj osoba koja ispunjava uvjete propisane Zakonom o platnom prometu. U Hrvatskoj postoji pet platnih sustava:

- Hrvatski sustav velikih plaćanja (HSVP)
- Nacionalni klirinški sustav (NKS)
- NKSInst
- TARGET2
- EuroNKS

Sudionik platnog sustava može biti:

- pružatelj platnih usluga
- upravitelj toga platnog sustava
- drugi platni sustav

---

<sup>6</sup> Hrvatska narodna banka (b.d.), *O platnom prometu*, preuzeto 09. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/o-platnom-prometu>

- druga osoba u skladu s pravilima rada toga platnog sustava

### 3.2. Pružatelji platnih usluga

Zakonom o platnom prometu definirano je da u Republici Hrvatskoj platne usluge mogu pružati:<sup>7</sup>

- kreditna institucija, i to:
  - kreditna institucija osnovana u Republici Hrvatskoj
  - kreditna institucija osnovana u drugoj državi članici u smislu članka 4. stavka 1. točke 1 Uredbe (EU) br. 575/2013 uključujući njezinu podružnicu u smislu članka 4. stavka 1. točke 17. te Uredbe kad je ta podružnica osnovana u Republici Hrvatskoj
  - kreditna institucija iz treće države preko svoje podružnice osnovane u Republici Hrvatskoj
- institucija za elektronički novac, i to:
  - institucija za elektronički novac osnovana u Republici Hrvatskoj
  - institucija za elektronički novac osnovana u drugoj državi članici, uključujući njezinu podružnicu kad je ta podružnica osnovana u Republici Hrvatskoj
  - institucija za elektronički novac iz treće države preko svoje podružnice osnovane u Republici Hrvatskoj
- mala institucija za elektronički novac osnovana u Republici Hrvatskoj
- institucija za platni promet, i to:
  - institucija za platni promet osnovana u Republici Hrvatskoj
  - institucija za platni promet osnovana u drugoj državi članici, uključujući njezinu podružnicu kad je ta podružnica osnovana u Republici Hrvatskoj
- mala institucija za platni promet osnovana u Republici Hrvatskoj
- registrirani pružatelj usluge informiranja o računu, i to:
  - registrirani pružatelj usluge informiranja o računu osnovan u Republici Hrvatskoj

---

<sup>7</sup> Zakon o platnom prometu, Narodne novine br. 66/2018 (2018.)

- registrirani pružatelj usluge informiranja o računu osnovan u drugoj državi članici, uključujući njegovu podružnicu kad je ta podružnica osnovana u Republici Hrvatskoj
- Hrvatska narodna banka kad ne djeluje u svojstvu monetarne vlasti ili druge javne vlasti
- Republika Hrvatska i jedinica lokalne ili područne (regionalne) samouprave kad ne djeluju u svojstvu javne vlasti
- Europska središnja banka i središnje banke drugih država članica kad ne djeluju u svojstvu monetarne ili druge javne vlasti

Da bi navedeni pružatelji platnih usluga postupali u skladu sa Zakonom o platnom prometu brine se Hrvatska narodna banka, od koje trebaju dobiti odobrenje za pružanje platnih usluga.

### 3.3. Uloga Hrvatske narodne banke

Za stabilnost, sigurnost i učinkovitost platnog prometa odgovorne su središnje banke pa tako i Hrvatska narodna banka. Ona sudjeluje u uređivanju, organiziranju i nadziranju sustava plaćanja i nadziranju institucija za pružanje platnih usluga. Međutim, nadzor nad poslovanjem institucija mogu obavljati i druga nadzorna tijela u skladu s ovlaštenjima na temelju zakona, a u okviru svoje nadležnosti. Ako je za nadzor nad pojedinom institucijom nadležno drugo nadzorno tijelo, Hrvatska narodna banka može sudjelovati u nadzoru nad poslovanjem uz to nadzorno tijelo ili može od nadzornog tijela zatražiti da joj pribavi potrebne podatke u svrhu nadzora nad institucijom.<sup>8</sup>

Također, Hrvatska narodna banka vodi registar pružatelja platnih usluga kojima je izdala odobrenje za pružanje platnih usluga te onih iz drugih država članica od kojih je zaprimila obavijest o namjeri pružanja usluga u Republici Hrvatskoj. U registrima su točno navedeni zastupnici i podružnice pružatelja.

---

<sup>8</sup> Hrvatska narodna banka (b.d.), *Uloga HNB-a*, preuzeto 09. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/o-platnom-prometu/uloga-hnb-a>

Hrvatska narodna banka iz redova svojih članova imenuje i razrješuje predsjednika Nacionalnog odbora za platni promet. On upravlja Odborom čije su funkcije definiranje i predlaganje zajedničkih mjera u platnom prometu te praćenje razvoja i predlaganje primjene novih usluga i servisa u platnom prometu.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Hrvatska narodna banka (b.d.), *Nacionalni odbor za platni promet*, preuzeto 09. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/nacionalni-odbor-za-platni-promet>

## 4. PLATNE USLUGE

Obzirom da su platne usluge definirane, kao i njihovi pružatelji, u prošlim poglavljima, u ovom poglavlju će biti analizirana svaka od usluga platnog prometa pojedinačno.

### 4.1. Polaganje i podizanje gotova novca na i s računa za plaćanje, kao i svi postupci koji su potrebni za vođenje računa za plaćanje

Tri su oblika plaćanja: gotovinsko, bezgotovinski i obračunsko plaćanje. Ove platne usluge su usluge vezane za gotovinska plaćanja koja se obavljaju se u gotovom novcu; u novčanicama ili u kovanom novcu. Karakteristična su za obračune između stanovništva, iako se obavljaju i među pravnim subjektima u manjoj mjeri. Primjer je izdavanje i primanje gotovog novca u blaganičkom poslovanju.<sup>10</sup> Gotovinska plaćanja, odnosno poslovanje s gotovim novcem u Republici Hrvatskoj uređeno je Zakonom o porezu na dohodak, Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakonom o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima te Zakonom o fiskalizaciji u prometu gotovinom.<sup>11</sup> Od navedenih zakona, može se istaknuti onaj koji se odnosi na sprečavanje pranja novca. Prema njemu, u Republici Hrvatskoj ne smije se primiti naplata ni obavljati plaćanja u gotovini u vrijednosti od 75.000,00 kuna i većoj. Također, zabranjeno je unositi ili iznositi gotovinu preko granice u domaćoj ili stranoj valuti u iznosu od 10.000,00 eura ili više.

#### 4.1.1. Vođenje računa za plaćanje

„Pravne osobe otvaraju račune kod Zavoda za platni promet i banaka, a fizičke osobe kod Zavoda, banaka, štedionica i štedno-kreditnih organizacija.”<sup>12</sup> Tako je to bilo u prošlom stoljeću. Danas je Zavod za platni promet naslijedila Financijska agencija koja pruža financijske i elektroničke

---

<sup>10</sup> J. Kovačević, J. Kovačević-Čavlović (1995.), *Blagajničko poslovanje*, Zagreb: Informator

<sup>11</sup> Zakon o porezu na dohodak, Narodne novine, broj 115/2016, 106/2018, 121/2019, 32/2020, 138/2020, 138/2020; Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Narodne novine, broj 39/2019 i 108/2017; Zakon o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, Narodne novine, broj 68/2018, 02/2020, 46/2020, 47/2020; Zakon o fiskalizaciji u prometu gotovinom, Narodne novine, broj 133/2012, 115/2016, 106/2018, 121/2019, 138/2020

<sup>12</sup> D. Abramović, J. Barbić, I. Vajić (1994.), *Kako poslovati u Hrvatskoj*, Zagreb: Centar za poduzetništvo d.o.o., Mladost d.d.

usluge, surađuje s bankama, Hrvatskom narodnom bankom, brojnim poslovnim sustavima i subjektima poslovnog života, kao i državom u području javnih financija. Iako je imala važnu ulogu u operativnoj pripremi i provedbi velikih reformi platnog prometa, više se tamo ne može otvoriti račun za plaćanje.<sup>13</sup>

Račun za plaćanje može biti tekući ili žiro i naziva se transakcijski račun. Transakcijski račun otvara i vodi kreditna institucija ili podružnica kreditne institucije na osnovi okvirnog ugovora sklopljenog s korisnikom platnih usluga ili na osnovi propisa, i/ili Hrvatska narodna banka. Važno je spomenuti konstrukciju transakcijskog računa za izvršavanje svih platnih transakcija, a to je IBAN. IBAN konstrukcija sastoji se od 21 znaka: dva slovna znaka države, dvije znamenke kontrolnog broja (kk), sedam znamenki vodećeg broja kreditne institucije (A) koji određuje HNB i deset znamenki partije transakcijskog računa (B) koji određuje kreditna institucija koja vodi račun:

**Grafikon 2: Primjer IBAN konstrukcije transakcijskog računa**

HRkkAAAAAABBBBBBBBBB / HR 89 2484008 1102131080

**Izvor: *Platni promet***

Klasični transakcijski računi su računi bez odobrenog prekoračenja, što znači da se preko njih obavljaju plaćanja do iznosa raspoloživih novčanih sredstava na njima. Postoje i transakcijski računi s odobrenim prekoračenjem. Kod takvih se mogu obavljati plaćanja i iznad iznosa raspoloživih sredstava do visine ugovorenog kredita. Kad se spominju vrste transakcijskih računa, tu su i blokirani transakcijski računi kod kojih postoje neke nenamirene obveze i dok se one ne podmire, račun se ne može koristiti za plaćanje. Za pravne osobe se otvaraju poslovni multivalutni transakcijski računi radi jednostavnijeg poslovanja.

Registar transakcijskih računa vodi pružatelj platnih usluga i obvezan je dostaviti podatke o njima jedinstvenom registru računa koji vodi Fina.<sup>14</sup>

<sup>13</sup> Financijska agencija (b.d.), *Tko smo*, preuzeto . 13. lipnja 2022. s <https://www.fina.hr/tko-smo>

<sup>14</sup> Leko V., Stojanović A. (2018.), *Financijske institucije i tržišta*, Zagreb: Ekonomski fakultet – Zagreb



#### 4.1.2. Polaganje i podizanje gotova novca na i s računa za plaćanje

Polaganje gotovog novca korisnika platne usluge na svoj račun koji vodi pružatelj platnih usluga ili na račun pružatelja platnih usluga zove se uplata.

Suprotno je isplata; platna transakcija podizanja gotovog novca korisnika platne usluge sa svog računa koji vodi pružatelj platnih usluga ili isplata gotovog novca s računa pružatelja platnih usluga.

Radi jednostavnije usporedbe, u tablici će biti prikazano što je uključeno, a što nije u usluge polaganja, odnosno podizanja gotovog novca, tzv. gotovine.

**Tablica 1: Usluge polaganja i podizanja gotovog novca na i s računa za plaćanje**

<b>Polaganje gotovog novca na račun za plaćanje</b>		<b>Podizanje gotovog novca s računa za plaćanje</b>	
<i>Uključuje:</i>	<i>Ne uključuje:</i>	<i>Uključuje:</i>	<i>Ne uključuje:</i>
polaganje gotovine na šalteru, uplate utrška	uplate gotovine na bankomatima ili koinomatima	isplata gotovine s računa na šalteru	podizanje gotovine na bankomatu
plaćanje naknada, kamata, rate kredita, troškova platne kartice u gotovini	predaja gotovine radi izvršenja novčane pošiljke	isplata iznosa kredita u gotovini	isplata gotovine radi izvršenja novčane pošiljke
polaganje gotovine u dnevno-noćni trezor	uplata gotovine na račun za plaćanje korisniku od strane osobe koja nije zastupnik ni opunomoćenik	isplata gotovine s računa korisnika njegovu opunomoćeniku i zakonskom zastupniku	podizanje gotovine preko EFTPOS uređaja

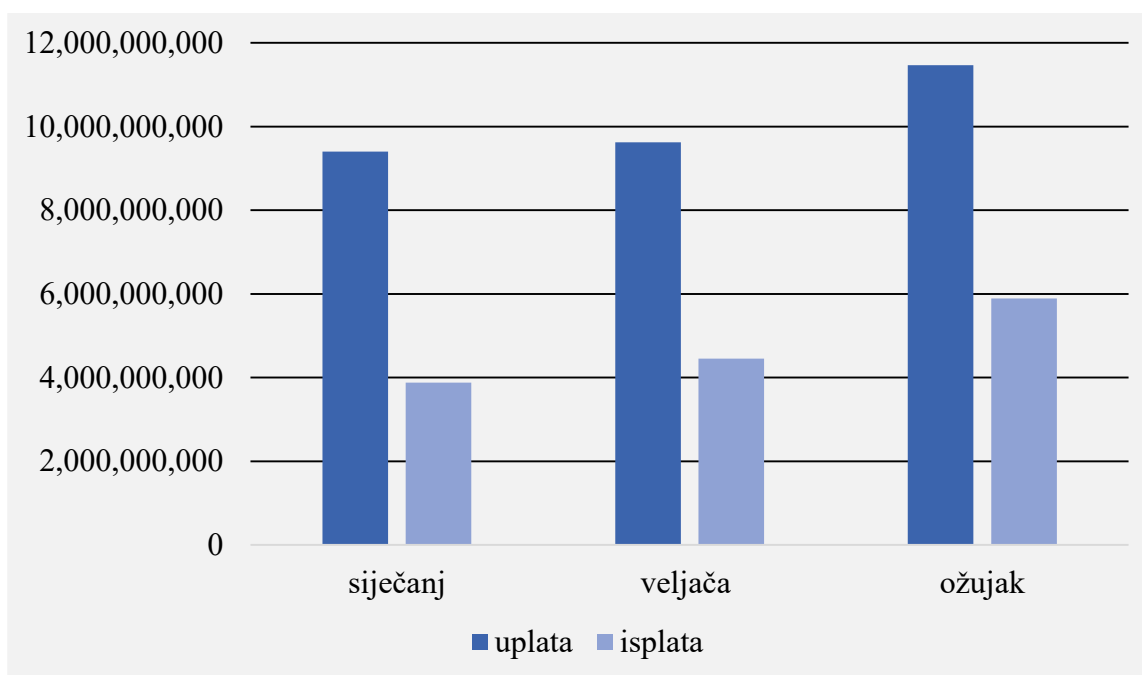
**Izvor: HNB<sup>15</sup>**

<sup>15</sup> Hrvatska narodna banka (b.d.), *Gotov novac*, preuzeto 14. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/gotov-novac>

#### 4.1.3. Statistički podaci uplate i isplate gotovog novca na račun za plaćanje u prvom tromjesečju 2022. godine

Na stranicama Hrvatske narodne banke mogu se naći statistički podaci koji prikazuju koja je vrijednost uplata i isplata gotovog novca na i s računa za plaćanje u prva tri mjeseca ove godine.

**Grafikon 3: Iznos transakcija uplata i isplata gotovog novca na račune za plaćanje u Republici Hrvatskoj u kunama za prvo tromjesečje 2022.g.**

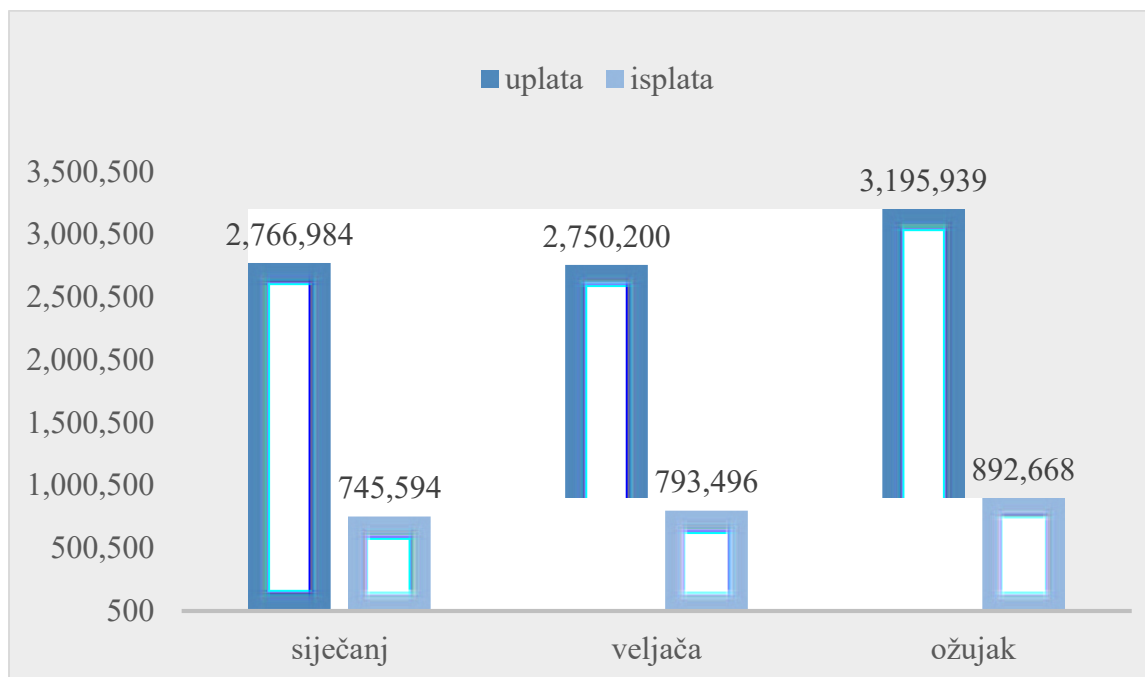


Izvor: HNB<sup>16</sup>

Grafikon 3 prikazuje upravo to. Može se vidjeti da je u prvom tromjesečju ove godine rastao iznos transakcija uplata, ali i isplata. Kad bi se gledao broj transakcija, bilo bi malo drugačije; broj uplata u veljači se smanjio u odnosu na siječanj, ali je u ožujku porastao i prešao broj uplata iz siječnja. Kod isplata se povećava sa svakim mjesecom, što je vidljivo iz idućeg grafikona 4.

<sup>16</sup> Hrvatska narodna banka (2022.), *Gotov novac na dan 14.06.2022* [podatkovni dokument], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4169952/PG1%20HR.xlsx>

**Grafikon 4: Broj transakcija uplata i isplata gotovog novca na račune za plaćanje u Republici Hrvatskoj u kunama za prvo tromjesečje 2022.g.**



**Izvor: HNB**

#### 4.2. Izvršenje platnih transakcija, uključujući prijenos novčanih sredstava kreditnim transferima, izravnim terećenjem, platnim karticama i trajnim nalogima

Kreditni transfer je platna transakcija kojom pružatelj platnih usluga prenosi sredstva na račun primatelja plaćanja na temelju naloga platitelja, s tim da platitelj i primatelj plaćanja mogu biti ista osoba. Ako je platna transakcija inicirana od strane primatelja plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja dane platiteljevu pružatelju platnih usluga, primatelju plaćanja ili pružatelju platnih usluga primatelja plaćanja, radi se o izravnom terećenju. Trajni nalog jest pak platna usluga kojom pružatelj platnih usluga na temelju ugovora o trajnom nalogu sa svojim korisnikom platnih usluga periodično na određeni ili određivi dan prenosi određeni ili određiv iznos s računa za plaćanje svoga korisnika platnih usluga u korist računa za plaćanje primatelja plaćanja (npr. plaćanje

anuiteta ili rate kredita i sl.). Ugovor o trajnom nalogu može biti zasebno ugovoren ili kao odredba nekoga drugog ugovora.<sup>17</sup>

#### 4.2.1. Kreditni transfer

Ovisno o načinu zadavanja, kreditni transfer može biti papirni ili elektronički. Papirni nalog je kreditni transfer u kojem se platna transakcija inicira na šalteru kreditne institucije, korištenjem 2D barkoda ili nekim drugim oblikom skeniranja na šalteru. Na šalteru kreditne institucije, korištenjem usluga internetskog bankarstva, "telebankinga", preko bankomata, SMS-om i dr. zadaju se i elektronički kreditni transferi. Čak 80% ukupnog broja platnih transakcija izvršenih kreditnim transferom je u elektroničkom obliku.

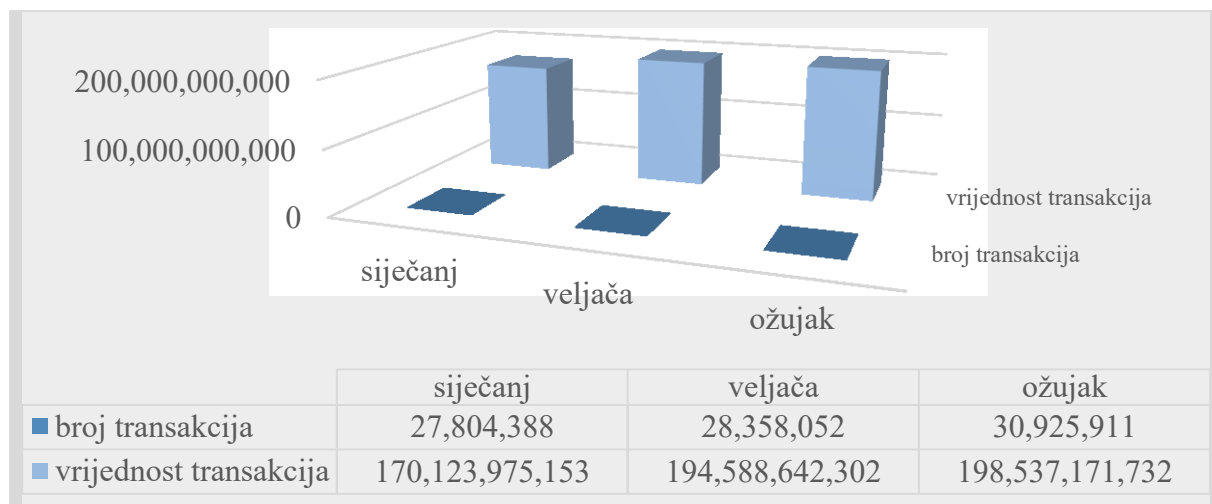
Kreditni transfer uključuje prijenos novčanih sredstava s računa na račun, prijenos odobrenog kredita s jednog računa na drugi račun, gotovinska plaćanja (uplatnicom) na račun druge osobe, kreditni transferi za podmirivanje kredita zadani internetskim bankarstvom.

Ukupni iznosi vrijednosti kreditnih transfera u prvom tromjesečju kao i broj transakcija koji odgovaraju navedenom, prikazani su u grafikonu 5 prema kojem je vidljivo da se broj transakcija i iznos izvršenih platnih transakcija povećavaju sa svakim novim mjesecom. Promatrajući iznose vrijednosti transakcija gotovog novca po računima za plaćanje, iznosi vrijednosti i broj platnih transakcija izvršenih kreditnim transferom su desetak milijuna veći od vrijednosti transakcija gotovog novca po računima.

---

<sup>17</sup> Hrvatska narodna banka (b.d.), *Kreditni transfer i trajni nalog*, preuzeto 14. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/kreditni-transfer-i-trajni-nalog>

**Grafikon 5: Broj i iznos izvršenih platnih transakcija kreditnim transferom**



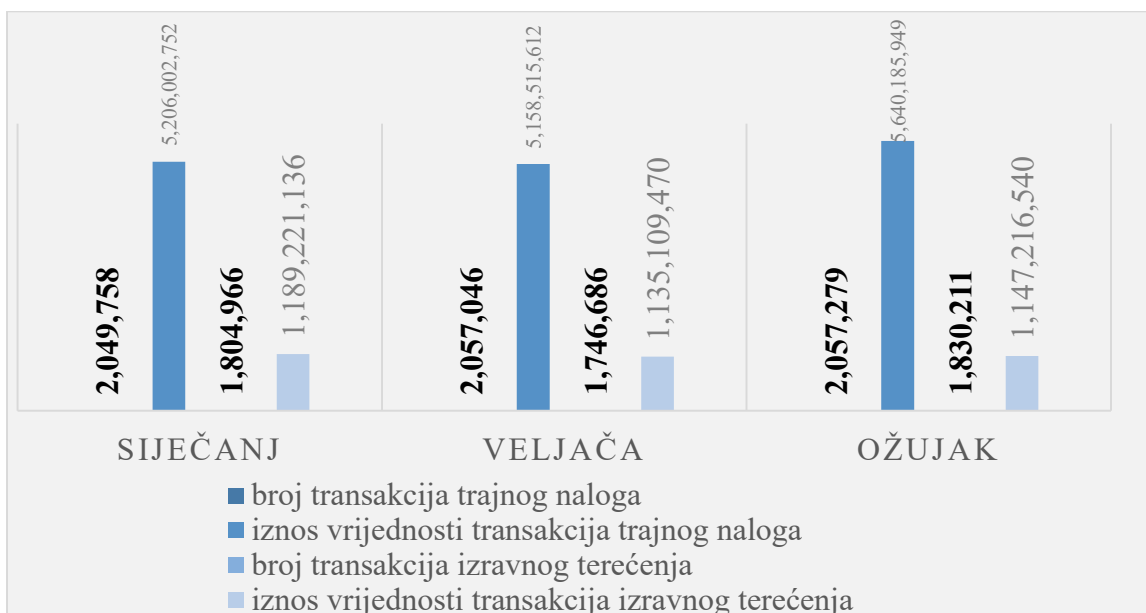
**Izvor: HNB<sup>18</sup>**

#### 4.2.2. Trajni nalog i izravno terećenje

Često se ta dva pojma miješaju. Osnovna razlika je u samom ugovoru, odnosno suglasnosti. Kod trajnog naloga se na temelju ugovora između pružatelja i korisnika platnih usluga izvršava prijenos dogovorenog iznosa. Za razliku od trajnog naloga, izravno se terećenje dogovara s primateljem plaćanja ili pružateljem usluge primatelja ili platitelja, ali što je ključno, platitelj daje suglasnost da primatelj inicira platnu transakciju. Rezultati anketnog ispitivanja pokazat će koliko su građanima svjesni razlike. A prema podacima sa stranica HNB-a, broj transakcija izvršenja platnih transakcija trajnim nalogom u prvom tromjesečju ove godine je otprilike dvostruko veći od broja izvršenja platnih transakcija izravnim terećenjem, dok je iznos vrijednosti trajnih naloga više od četiri puta veći od iznosa izravnog terećenja pa čak i pet puta veći u ožujku. (Grafikon 6)

<sup>18</sup> Hrvatska narodna banka (2022.), *Kreditni transfer i trajni nalog na dan 15.06.2022* [podatkovni dokument], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4169871/PT1%20HR.xlsx>, <https://www.hnb.hr/documents/20182/4169871/PT3%20HR.xlsx>

**Grafikon 6: Brojevi i iznosi vrijednosti transakcija trajnog naloga i izravnog terećenja**



**Izvor: HNB**

#### 4.2.3. Izvršenje platnih transakcija platnim karticama

Platne kartice najčešće su korišteni instrument bezgotovinskog plaćanja. Bezgotovinska plaćanja su prijenos sredstava s računa platitelja na račun primatelja na temelju izdanog naloga za plaćanje. Platne kartice vrsta su elektroničkog novca jer predstavljaju digitalnu zamjenu za gotovinu u elektroničkim plaćanjima. Usluge elektroničkog plaćanja danas nudi većina kreditnih institucija zbog efikasnosti, smanjenih troškova u provođenju platnih naloga, a ponajviše jednostavnosti.<sup>19</sup>

Platne kartice u Republici Hrvatskoj mogu izdati kreditne institucije i institucije za elektronički novac koje su od HNB-a dobile odobrenje za pružanje platne usluge izdavanja platnih kartica. Svaki imatelj platne kartice može posjedovati više platnih kartica različitih izdavatelja, a izdavatelj jednom imatelju platne kartice može izdati više platnih kartica.

Prema dospijeću i podmirenju troškova, platne kartice se dijele na debitne, kreditne i prepaid kartice. Debitne platne kartice služe za plaćanje robe i usluga, podizanje i polaganje gotovog novca preko bankomata, drugih uređaja in a šalterima kreditnih institucija. Da bi se koristila debitna

<sup>19</sup> Filipović I., Anđelinović M., Filipović M. (2017.), *Platni promet*, Zagreb: Ekonomski fakultet Sveučilišta Zagreb

kartica na računu mora postojati pokriće, a imatelja kartice se odmah nakon izvršenja kartične platne transakcije tereti za učinjeni trošak.

Kreditne platne kartice također omogućuju plaćanje robe i usluga te podizanje gotovog novca preko bankomata i drugih uređaja. Ali za razliku od debitnih kartica, uporaba kreditnih kartica nije uvjetovana pokrićem na računu za plaćanje za izvršenje platne transakcije u trenutku njena zadavanja. Kreditne kartice umjesto toga imaju limit, koji se odobrava prilikom ugovaranja kreditne kartice. Troškovi nastali korištenjem limita kreditne kartice podmiruju se u rokovima definiranim ugovorom o izdavanju kreditne kartice, tj. nakon određenog vremena. Prema visini troškova koji se vraćaju, kreditne kartice se dijele na charge, revolving i kartice s odgođenom naplatom. Kod svih se troškovi plaćaju nakon određenog vremena, ali se troškovi po charge karticama podmiruju u cijelosti na kraju određenog razdoblja, troškovi nastali uporabom revolving kartice se podmiruju djelomično, u utvrđenom postotku. Kartice s odgođenom naplatom se također koriste za plaćanje do odobrenog limita, a troškovi se podmiruju u određenom razdoblju, u cjelosti uslugom izravnog terećenja računa za plaćanje. Dakle, zadnja je vezana za račun za plaćanje.

Prepaid kartice se koriste tako da se na kartici unaprijed odobri određeni novčani iznos. Njima se ne može kupovati uz odgodu plaćanja i nisu vezane za račun za plaćanje. Često se izdaju anonimno, a na njih se uplaćuje iznos koji se planira potrošiti. Kad se potroši, na neke se još mogu uplatiti sredstva koja se ponovo mogu koristiti, dok kod nekih to nije moguće. A koliko građani koriste, tj. posjeduju platnih kartica prikazano je u tablici 1 prema kojoj se u Republici Hrvatskoj najviše izdaju debitne kartice koje čine malo manje od 80% ukupnog broja svih platnih kartica. Otprilike takav odnos zadržan je godinama. U tablici je naveden broj korisnika platnih kartica prema kojem ispada da se u prosjeku na jednog stanovnika izdaje više od 1,5 platne kartice. Naravno, u stvarnosti se događa da jedan stanovnik ima i po npr. 3 ili više platnih kartica.

**Tablica 2: Broj platnih kartica izdanih u RH prema vrsti kartice za prvo tromjesečje 2022.**

	siječanj		veljača		ožujak	
	br kr	udio	br kr	udio	br kr	udio
Broj korisnika	6,787,064		6,783,360		6,788,047	
Debitna kartica	6,335,044	78%	6,336,637	78%	6,350,523	78%
Charge kartica	668,094	8%	666,957	8%	663,624	8%
Kr s odgođenom naplatom	426,273	5%	425,646	5%	424,910	5%
Revolving kartica	377,294	5%	380,065	5%	378,304	5%
Kreditna kartica	172,982	2%	172,010	2%	131,611	2%
Ostalo/članska	149,982	2%	149,710	2%	189,285	2%
Ukupno	8,129,669	100%	8,131,025	100%	8,138,257	100%

**Izvor: HNB<sup>20</sup>**

Platne kartice izdaju se tražitelju kartice; osnovnom, ali mogu i dodatnom korisniku. Izdaju se u obliku plastične kartice i/ili drugom fizičkom obliku; mobitelu, naljepnici i sl. Plastične kartice imaju EMV čip i magnetsku traku pa mogu biti kontaktne i beskontaktne. Obzirom na status mogu biti korištene, nekorištene i blokirane; i na kraju, novoizdane i deaktivirane.

I za kraj, platne kartice imaju PIN koji je važno pohraniti i ne ga odavati nikome jer korisnik odgovara za nju i dužan ju je paziti kako bi spriječio zlouporabu.

#### 4.3. Platne transakcije u kojima su novčana sredstva pokrivena kreditnom linijom korisniku platnih usluga

Kreditna linija je ugovor kojim kreditna institucija daje određeni iznos novčanih sredstava na raspolaganje korisniku na određeno vrijeme. Tijekom tog razdoblja može se koristiti dio ili cijela kreditna linija. Trošak kreditne linije se vraća uz dogovorenu kamatu za vrijeme i iznos koji je korišten s kreditne linije. Bitna karakteristika kreditne linije je ta što se može nadopunjavati, za razliku od npr. zajma gdje se odobrena sredstva moraju vratiti prema dogovorenoj dinamici i više se ne mogu koristiti, već je potreban novi ugovor. Zbog svoje fleksibilnosti i jednostavnosti,

<sup>20</sup> Hrvatska narodna banka (2022.), *Izdavanje platnih instrumenata*, 16.06.2022 [podatkovni dokument], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4170269/PK2%20HR.xlsx>

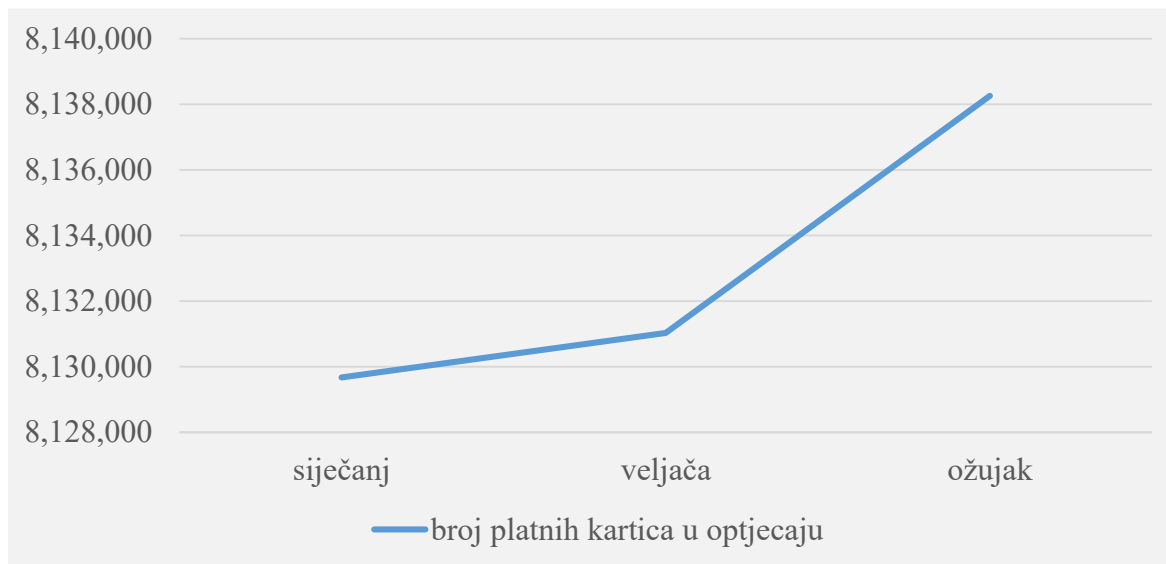


kreditna linija je poput tekućeg računa, odnosno, novčana sredstva su dostupna u svakom trenutku do iznosa dogovorenog ugovorom. Stoga, se kreditna linija može koristiti za izvršenje platnih transakcija kreditnim transferima, izravnim terećenje, trajnim nalogom i platnim karticama. Dakle, ova platna usluga je jako slična prethodno analiziranoj samo je pokriva za izvršenje platnih transakcija kreditna linija koja je netom definirana. Korištenje kreditne linije vrlo je rašireno u poslovnom sektoru za primjerice isplate plaća radnicima, plaćanja dobavljačima, nepredviđene novčane troškove i sl. zbog pravovremene isplate.

#### 4.4. Izdavanje i/ili prihvaćanje platnih instrumenata

„Izdavanje platnih instrumenata jest platna usluga na temelju ugovora kojim se pružatelj platnih usluga obvezao platitelju dati platni instrument za iniciranje i obradu platiteljevih platnih transakcija.”<sup>21</sup> Platni instrument služi za zadavanje naloga za plaćanje, a može biti kartica, mobilni uređaj, računalo i sl. Do kraja ožujka 2022. godine u optjecaju (u izračun ne ulaze blokirane) je bilo 8,138,257 platnih kartica, a od toga čak četiri petine debitnih kartica (grafikoni 7 i 8).

**Grafikon 7: Izdane platne kartice u Republici Hrvatskoj u 2022. godini**

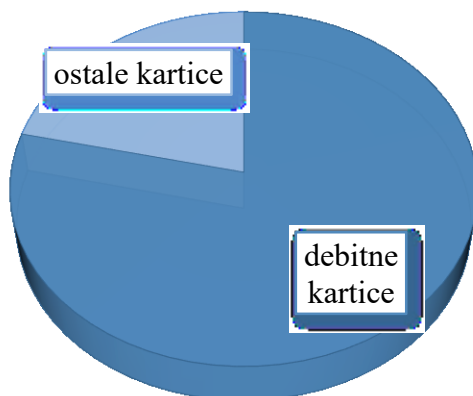


**Izvor: HNB<sup>22</sup>**

<sup>21</sup> Zakon o platnom prometu, Narodne novine br. 66/2018 (2018.)

<sup>22</sup> Hrvatska narodna banka (2022.), *Izdavanje platnih instrumenata*, 25.06.2022 [podatkovni dokument], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4170269/PK6%20HR.xlsx>

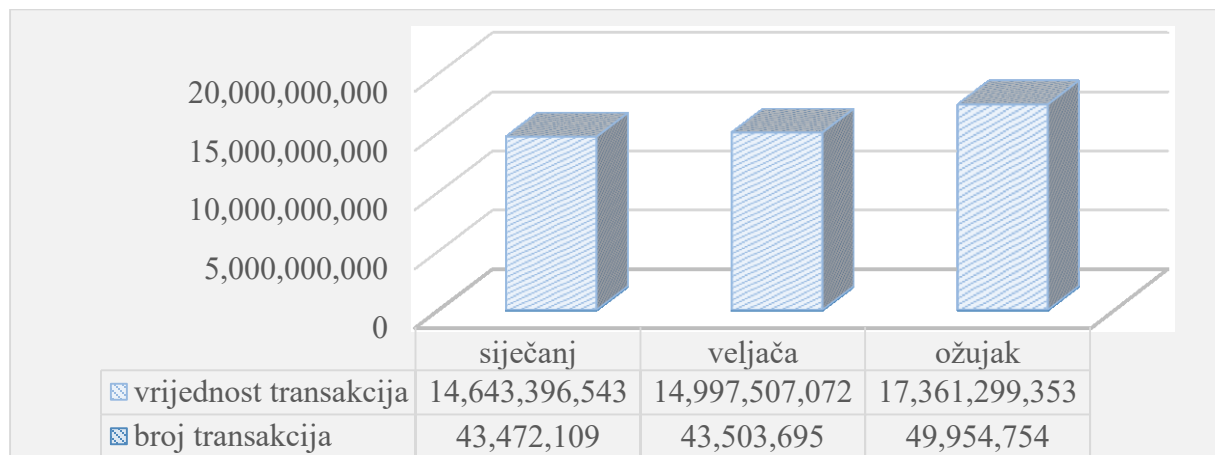
**Grafikon 8: Udio debitnih kartica u ukupnom broju izdanih platnih kartica u RH u 2022.**



**Izvor: samostalna izrada**

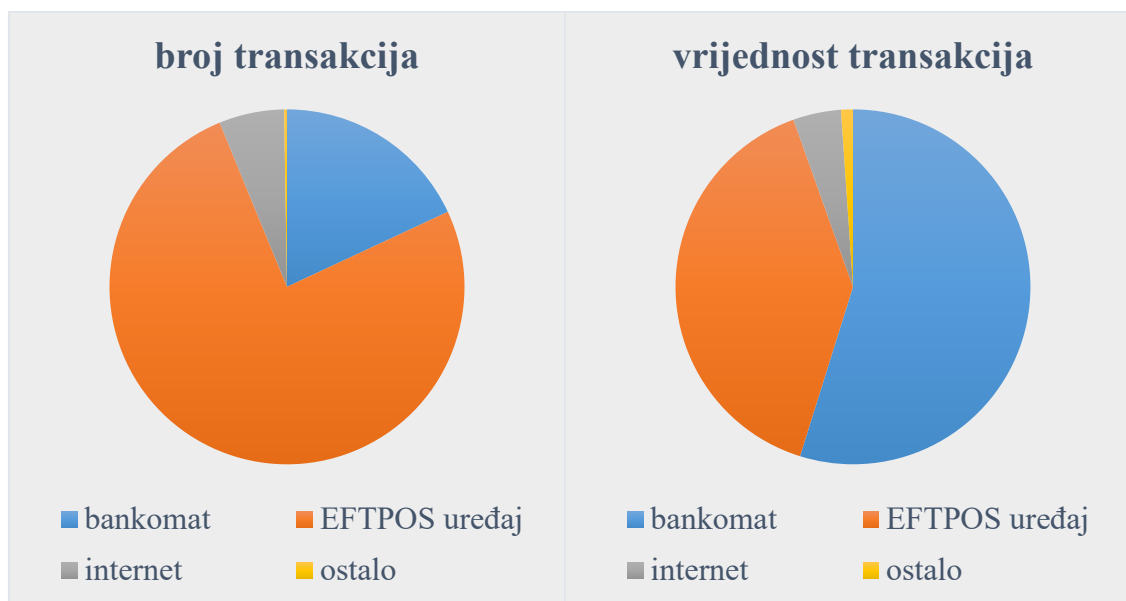
Da bi se platna transakcija izvršila, potrebno ju je prihvatiti. Tome služe prihvatni uređaji koji prihvaćaju i obrađuju platne transakcije kako bi prijenos novčanih sredstava primatelju plaćanja bio izvršen. Prihvatni uređaji su primjerice bankomat, EFTPOS uređaj, internet i dr. Bankomate koriste korisnici platnih instrumenata za podizanje i polaganje gotovog novca te provjeru stanja na transakcijskom računu, dok EFTPOS uređaji omogućuju korištenje platnih instrumenata na prodajnom mjestu. Internet kao prihvatni uređaj podrazumijeva prodajno mjesto za plaćanje različitim platnim instrumentima. Navedeno je uglavnom poznato, međutim, prihvatni uređaji još su i uređaj za e-novac; za punjenje- iskup i za prihvata e-novca, uređaj za podizanje gotovog novca; EFTPOS uređaj koji je često smješten u prostorijama treće osobe koja radi u ime i za račun pružatelja platnih usluga (npr. Fina, Hrvatska pošta,..) te shema telekomunikacijskog operatora kao što je plaćanje usluge parkiranja SMS-om. U nastavku je vidljivo da je u ožujku 2022. godine porastao broj i vrijednost transakcija prihvata (grafikon 9). Što se tiče samog broja transakcija prihvata, najveći udio zauzimaju prodajna mjesta, odnosno EFTPOS uređaji, ali gledano sa strane vrijednosti transakcija prihvata, ipak je bankomat uređaj koji prihvati najveći iznos platnih naloga (grafikon 10).

**Grafikon 9: Broj i vrijednost transakcija prihvata na teritoriju Republike Hrvatske u 2022.**



Izvor: HNB<sup>23</sup>

**Grafikon 10: Udio pojedinih prihvatnih uređaja u ukupnom broju i vrijednosti transakcija prihvata na teritoriju RH u 2022.**



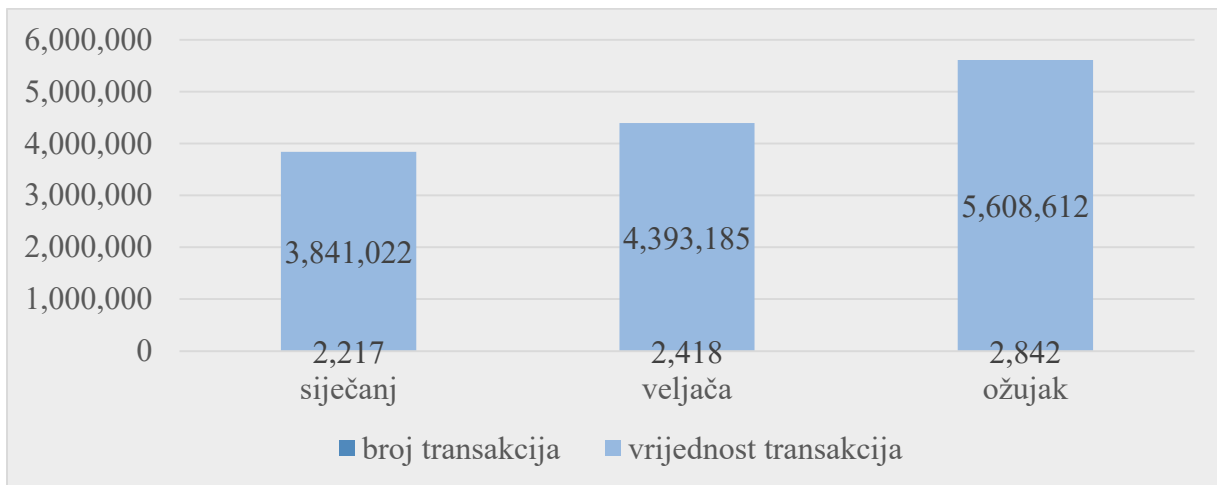
Izvor: samostalna izrada

<sup>23</sup> Hrvatska narodna banka (2022.), *Prihvatanje platnih instrumenata*, 26.06.2022 [podatkovni dokument], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4170033/PP1%20HR.xlsx>

#### 4.5. Usluge novčanih pošiljaka

„Novčana pošiljka jest platna usluga pri kojoj se primaju novčana sredstva od platitelja, a nije otvoren račun za plaćanje na ime platitelja ili primatelja plaćanja, u svrhu prijenosa odgovarajućeg iznosa novčanih sredstava primatelju plaćanja ili drugom pružatelju platnih usluga za primatelja plaćanja, i/ili se takva novčana sredstva primaju za primatelja plaćanja i stavljaju mu se na raspolaganje.”<sup>24</sup> Ova se platna usluga najčešće koristi u poslovnica Hrvatske pošte. Tu postoji i tzv. Western Union, najveća svjetska organizacija za prijenos gotovog novca. Na internetskim stranicama Hrvatske pošte se mogu naći sve informacije, npr. može se pratiti status pošiljke ili unaprijed izračunati cijena pošiljke, svi potrebni obrasci i sl.<sup>25</sup> Koliko je transakcija i kojih iznosa su vrijednosti transakcija novčanih pošiljaka, bit će prikazane u idućem grafikonu 11.

**Grafikon 11: Usluga novčane pošiljke u Republici Hrvatskoj u prvom tromjesečju 2022.**



**Izvor: HNB**

Grafikon 11 prikazuje da se u ožujku aktivnost novčanih pošiljaka vidno povećala; došlo je do porasta broja transakcija, što obilježava donji broj, a vrijednosti istih također se povećala prateći povećanje broja transakcija.

<sup>24</sup> Hrvatska narodna banka (b.d.), *Novčana pošiljka*, preuzeto 26. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/novcana-posiljka>

<sup>25</sup> Hrvatska pošta (b.d.), *Slanje ili primitak novca*, preuzeto 26. lipnja 2022. s <https://www.posta.hr/slanje-ili-primitak-novca/163>

#### 4.6. Usluge iniciranja plaćanja i informiranja o računu

„Najmlađe” usluge platnog prometa su usluge iniciranja plaćanja i usluge informiranja o računu koje su uvedene novim Zakonom o platnom prometu NN 66/18. To su usluge koje korisnicima omogućuju da preko interneta ili mobilne aplikacije, odnosno treće strane, pružatelja usluge iniciraju plaćanje ili se informiraju o više računa iz različitih banaka, ali na jednom mjestu putem „on line” sučelja. Ta sučelja uspostavljaju banke i omogućavaju pružateljima usluga (iniciranja plaćanja- PISP i informiranja o računu- AISP) identifikaciju i siguran pristup računima klijenata koji se vode u bankama. Da bi komunikacija banaka i trećih strana bila sigurna, tu su elektronički certifikati (eIDAS). Međutim, „kupac mora znati kojemu tipu elektroničkih prodavatelja pripada onaj kojega je izabrao. U „cyberspaceu” elektroničkoga trgovanja javlja se mnoštvo različitih tipova prodavatelja.”<sup>26</sup> Dakle, bez obzira na sigurnost koju pruža banka ili pružatelj usluge, kupac; korisnik usluge je također dužan voditi brigu o sigurnosti; gdje će ostavljati podatke, tj. o kojem tipu prodavatelja se radi, hoće li biti zadovoljeni svi očekivani uvjeti od kvalitete samog proizvoda, isporuke, plaćanja, pakiranja, savjeta i sl. Ove usluge su upravo vrhunac razvoja elektroničkog trgovanja, a dokaz tome je činjenica da je u 2021. godini HNB zaprimio više zahtjeva za pružanje platnih usluga iniciranja plaćanja i usluga informiranja o računu, što govori o mogućem širenju ponude novih usluga korisnicima platnih usluga, razvoju tržišta i procesu digitalizacije.<sup>27</sup>

Zaključno, uslugom iniciranja plaćanja se omogućuje da pružatelj usluge primatelju plaćanja osigura sigurnost da je to učinjeno kako bi ga se potaknulo da prenese robu ili uspostavi uslugu bez odgađanja. Za trgovca i potrošača to je jeftinije rješenje, a potrošaču pruža mogućnost internetske kupnje i ako nema platnu karticu. Usluga informiranja o računu pak korisniku pruža zbirne intrnetske informacije o jednom ili više računa za plaćanje koji se vode u jednog ili više pružatelja platnih usluga. Važno je naglasiti da korisnik platnih usluga mora biti online, ako želi koristiti iste.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Panian Ž. (2000.), *Elektroničko trgovanje*, Zagreb: Sinergija

<sup>27</sup> HNB (2022.), *Godišnje izvješće 2021.* [e-publikacija], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4206278/h-gi-2021.pdf/7a557db9-4d99-1dff-0d26-4fa8cae81bbb?version=2.0&t=1655984730020&download=true>

<sup>28</sup> Perkušić M. (2020.), *Pravo električkog plaćanja*, Zagreb: Školaska knjiga

## 5. REZULTATI ANKETE: PERCEPCIJA GRAĐANA O PLATNIM USLUGAMA

U ovom odlomku riječ je o anketnom upitniku Percepcija građana o platnim uslugama. Anketni upitnik proveden je s ciljem da se utvrdi informiranost i potrošačke navike građana vezane za platne usluge. Provođenjem anketnog ispitivanja prikupljeni su primarni podaci metodom *online* anketnog ispitivanja. Ispitivanje je provedeno u razdoblju od 11.6. do 26.6.2022 na prigodnom uzorku od 602 ispitanika. Anketni upitnik sadrži 2 odjeljka. U prvom su pitanja za utvrđivanje sociodemografskih podataka (spol, dob, mjesto stanovanja, završeno obrazovanje i osobna mjesečna primanja), a u drugom odjeljku informiranost, ponašanje i znanje o platnim uslugama. Pitanja su uglavnom zatvorenog tipa izuzev potvrdnih pitanja u kojem se moglo označiti više ponuđenog i/ili dodati *Ostalo*. Podaci prikupljeni istraživanjem analizirani su u Excelu, a dobiveni podaci prikazani u obliku tablica i grafikona.

### 5.1. Sociodemografska obilježja ispitanika

Istraživanjem je obuhvaćen znatno manji udio muške populacije (5,6%) u odnosu na žensku (94,4%). Ispitanici su prema dobi podijeljeni u skupine pa je u dobi 18-30 godina 34,9% ispitanika, 36,5% ispitanika u dobi 31-40 godina, u dobi 41-50 godina je 17,8% ispitanika, 8,5% je ispitanika 51-60 godina i u dobi više od 60 godina je 2,3% ispitanika. Prema mjestu stanovanja gotovo 60% ispitanika je iz urbane sredine što znači da oko 40% ispitanika stanuje u ruralnoj sredini. Najveći postotak ispitanika; 52,7% ima završeno srednjoškolsko obrazovanje, ispitanika visoke stručne sprema ima 27,1%, zatim visa stručna sprema 18,4%, i osnovnoškolsko obrazovanje ima tek 1,8% ispitanika. Prema mjesečnim primanjima, najviše je ispitanika s primanjima 6.000-8.999 kuna (35,2%), slijede ispitanici s primanjima 4.000-5.999 kuna (29,5%), 18% je ispitanika s primanjima manjim od 4.000 kuna, primanja od 9.000-12.000 kuna ima 12,4% ispitanika, a ostatak ispitanika (4,9%) ima najveća primanja; više od 12.000 kuna. Radi lakšeg snalaženja i bolje preglednosti, navedeni sociodemografski podaci prikazat će se u tablici 3.

**Tablica 3: Sociodemografska obilježja ispitanika**

	<b>Obilježja ispitanika</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Spol</b>	Muško	34	5,6
	Žensko	568	94,4
<b>Dob</b>	18-30	210	34,9
	31-40	220	36,5
	41-50	107	17,8
	51-60	51	8,5
	>60	14	2,3
<b>Mjesto stanovanja</b>	Urbana sredina	360	59,8
	Ruralna sredina	242	40,1
<b>Završeno obrazovanje</b>	Osnovna škola	11	1,8
	Srednja škola	317	52,7
	Viša stručna sprema	111	18,4
	Visoka stručna sprema	163	27,1
<b>Osobna mjesečna primanja (u hrk)</b>	<4.000	107	18
	4.000-5.999	176	29,5
	6.000-8.999	210	35,2
	9.000-12.000	74	12,4
	>12.000	29	4,9

**Izvor: anketno ispitivanje**

Među konačnim rezultatima ne ističu se pojedine sociodemografske karakteristike. Odnosno ne iskaču pojedine kategorije pri analizi poznavanja; informiranosti ili potrošnji pojedine usluge.

**5.2. Informiranost ispitanika o platnim uslugama**

Na pitanje „Jeste li do sad čuli za pojam platne usluge?“ gotovo 80% (477) ispitanika odgovorilo je da jesu, dok je 20,6% označilo ovo pitanje s „Ne“; da nije čulo za taj pojam. Na pitanje o tome što smatraju da spada u platne usluge, odgovorilo je 596 ispitanika, od kojih se 472 složilo da tu spada vođenje računa za plaćanje, 441 da je izvršenje platnog naloga platna usluga, 372 ispitanika se složilo da je plaćanje kreditnom karticom također platna usluga kao i uplata plaće što je označilo 284 ispitanika. Preostale tri usluge, koje ne spadaju u platne usluge, ali su ih ispitanici označili da spadaju su: podizanje novca na bankomatima trećih osoba označilo je 223 ispitanika, mjenjačke poslove 183 ispitanika i plaćanje „na ruke“ samo 83 ispitanika. Ovi brojevi idu u prilog tome da građani ipak imaju percepciju o tome što su platne usluge, tj. mogu povezati sam pojam s uslugama koje stoje iza njega. Iduće pitanje vezano je za pružatelje platnih usluga, a odnosilo se na Hrvatski

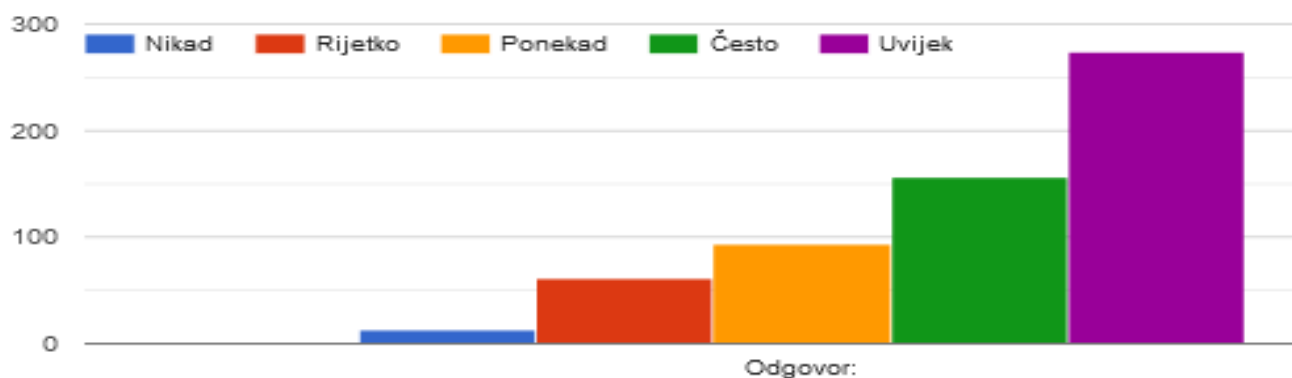
telekom kao pružatelja platne usluge te se tek 57,3% ispitanika složilo da Hrvatski telekom zaista može pružati platne usluge.

### 5.3. Potrošačke navike ispitanika; ispitanici kao korisnici platnih usluga

Anketna pitanja koja su usmjerena na ispitanika kao korisnika platnih usluga su sljedeća. Općenito pitanje je li ispitanik korisnik računa za plaćanje, očekivano je rezultiralo velikim „Da” s 99,3%. Tek 4 ispitanika su odgovorila da nisu korisnici računa za plaćanje i od toga čak dvoje koji su se izjasnili da su postigli visoko stručno obrazovanje s mjesečnim primanjima 9.000-12.000 kuna. Trećina ispitanika ne zna razliku između broja računa i IBAN-a, odnosno nije svjesno da zadnjih 10 znamenaka IBAN-a označava upravo broj njihova računa. Na pitanje gdje više vole podizati gotov novac, na bankomatu ili u poslovnici na šalteru, samo je 17 ispitanika odgovorilo da preferira poslovnicu. Oni koji podižu na bankomatu, najčešće podižu na bankomatima banaka u kojima imaju otvorene račune, a to se može vidjeti na slici:

**Slika 1: Anketni odgovor na pitanje koliko često ispitanik podiže gotovinu na bankomatu banke u kojoj ima račun**

Ako gotovinu podižete na bankomatu, koliko često to radite na bankomatu banke u kojem imate otvoren račun za plaćanje?



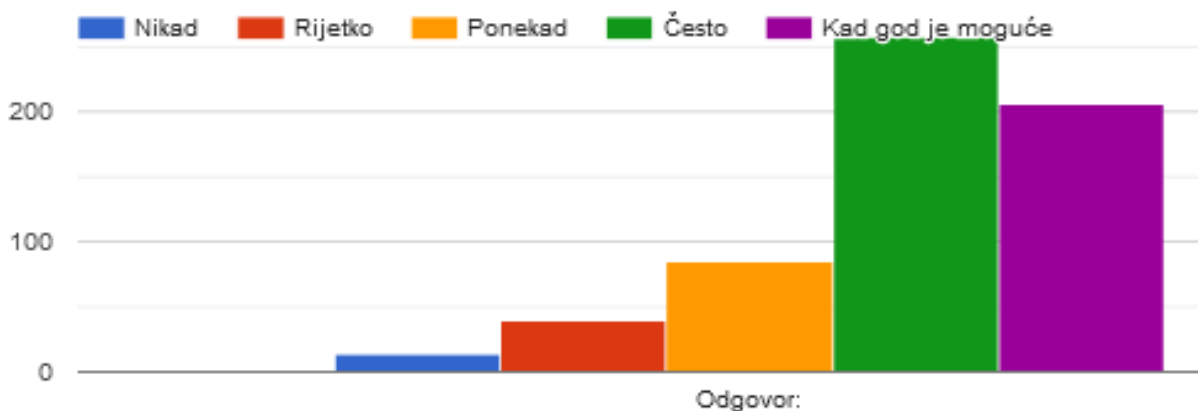
**Izvor: anketno ispitivanje**

I sljedeće pitanje je najbolje prikazati grafički, tj. preslikom rezultata:



## Slika 2: Anketni odgovor na pitanje koliko često ispitanici koriste platne kartice za svakodnevno plaćanje umjesto gotovine

Koliko često koristite karticu za svakodnevno plaćanje umjesto gotovog novca?



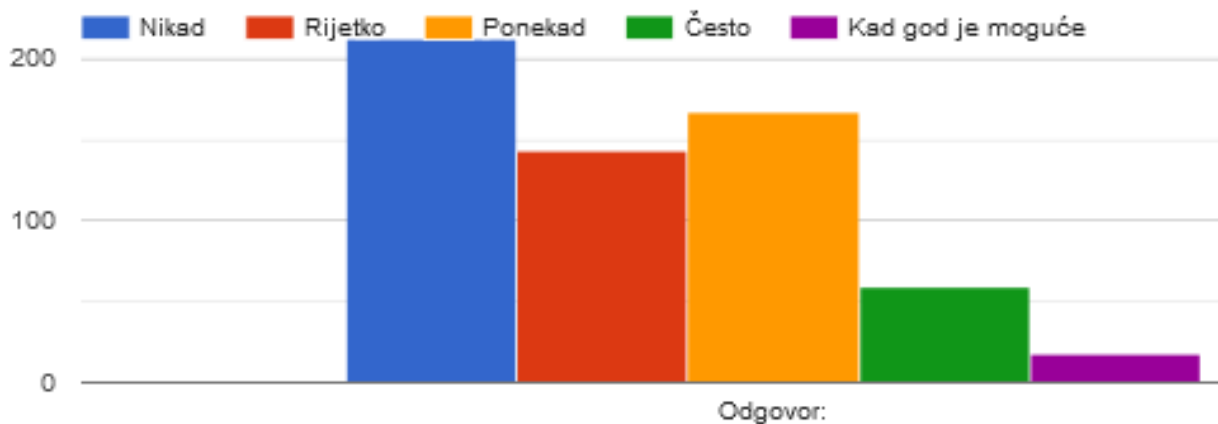
Izvor: anketno ispitivanje

Rezultati ovog pitanja moguće da su posljedica i aktualne situacije s korona krizom. Na pitanja o trajnom nalogu, ispitanici su odgovorili sljedeće; prvo je pitanje ima li ispitanik po računu za plaćanje barem jedan trajni nalog, na što je 61,2% ispitanika odgovorilo potvrdno, a cilj drugog pitanja je bio provjeriti znaju li ispitanici razliku između trajnog naloga i izravnog terećenja te je 71,7% ispitanika odgovorilo da znaju razliku. Potvrda navedenog je odgovor na iduće pitanje u kojem je definirana usluga izravnog terećenja, a pitanje je bilo da se definiciji pridruži pojam, odnosno odabere definira li ona izravno terećenje ili trajni nalog, a 69,9% ispitanika je odgovorilo točno; da se definicija odnosi na izravno terećenje.

Naredna pitanja odnose se na platne kartice. Prvo je vezano za kreditne kartice. 338 ispitanika odgovorilo je da koristi kreditne kartice. Na pitanje plaćaju li sav iznos duga o dospijeću, trećina ispitanika odgovorila je da ne plaća sav iznos. Što se pak tiče podmirenja duga izravnim terećenjem, ispitanici su skoro jednako podijeljenih navika; malo manje od 50% (47%) ispitanika ima dogovoreno izravno terećenje, dok ostali podmiruju svoje obveze individualnim uplatama. Pitanje razlike između revolving i charge kreditne kartice, pokazalo je da 53% ispitanika ne prepoznaje razliku. Za kupovinu na rate, ispitanici su rekli sljedeće:

**Slika 3: Anketni odgovor na pitanje o korištenju kartice za kupovinu na rate**

Koristite li kartice za kupovinu na rate?



**Izvor: anketno ispitivanje**

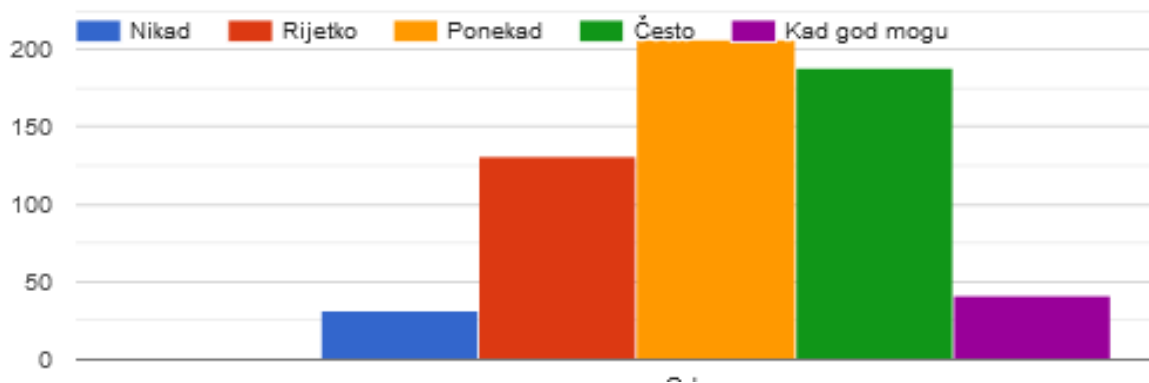
Ispitanici (86%) su se složili da na rate najviše kupuju bijelu tehniku, namještaj, odnosno proizvode namjenjene uređenju prostora, zatim odjeću i obuću (30%). Izlete, putovanja, koncerte i sl. 16% ispitanika financira plaćanjem karticom na rate, 13% ispitanika na rate kupuje dječje potrepštine, kao što su namještaj, kolica i sl., a čak 8% ispitanika kupuje na rate hranu.

Za usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvaćanja platnih transakcija zna 39,2% ispitanika, ostali su odgovorili da ne znaju za tu uslugu.

Na pitanje o kupovini preko interneta, dobiveni su sljedeći odgovori:

**Slika 4: Anketni odgovor na pitanje o kupovini preko internet**

Kupujete li ikad preko interneta?



**Izvor: anketno ispitivanje**

Prilikom kupovine putem internet, najveći broj ispitanika; 61,8%, obično plaća pouzećem, 37,5% ih plaća online, 25% općom uplatnicom, a ostatak ne kupuje putem interneta.

Ispitanici koji imaju račun za plaćanje, uglavnom imaju ugovoreno i internetsko ili mobilno bankarstvo, samo 10% ga nema. Gotovo 70% ispitanika plaća vođenje računa i usluge po tom računu (trajni nalog, izravno terećenje, kreditni transfer, *online* bankarstvo) u paketu.

Za mKarticu je čulo 43% ispitanika, a za usluge novčanih pošiljaka 63,1% ispitanika. Usluge informiranja o računu i usluge iniciranja plaćanja, često se krivo interpretiraju pa je pretpostavka da je to razlog što je visokih 41,8% ispitanika odgovorilo da zna što su te usluge, a to potvrđuje zadnje pitanje u kojem se 93,4% ispitanika izjasnilo da nije čulo za Identity Consortium i Gaurus, pružatelje usluga informiranja o računu.

## 6. ZAKLJUČAK

Cilj rada bio je analizirati platne usluge i provesti anketno ispitivanje o percepciji građana o platnim uslugama. Za analizu platnih usluga, kao i teorijsku i regulatornu podlogu, najiscrpniji izvor je internetska stranica Hrvatske narodne banke i Zakon o platnom prometu. Naravno, tu su i knjige sličnih tematika koje su različite interpretacije istih pojmova, a na koncu izvori leže upravo u navedenim internetskim vrelima. Zbog toga se može zaključiti da svatko tko želi naučiti; informirati se o platnim uslugama, može otići na internetsku stranicu Hrvatske narodne banke jer se tamo mogu naći odgovori na sva pitanja vezana za platne usluge. Međutim, nadam se da je ovaj rad rezultirao analizom platnih usluga za laike te će oni koji se žele upoznati s platnim uslugama posegnuti za ovim radom koji na jednom mjestu objedinjuje različite poveznice sa stranice HNB-a. Ako je to tako, onda je cilj postignut.

Rezultati anketnog ispitivanja potvrdili su pretpostavku da građani Republike Hrvatske nisu ni svjesni da koriste usluge platnog prometa, iako ih, ako su ponuđene mogu otprilike razlikovati, tj. pretpostaviti koje su. Najviše su korištene usluge vezane za račune za plaćanje i većina građana ih redovito koristi bez obzira na sociodemografske karakteristike; ne ističu se pojedine skupine. Ispitivanje je pokazalo da postoji problem što mnogo građana koristi platne kartice, a nisu adekvatno upoznati s mogućnostima koje one pružaju i uslugama koje nude. Zato je ovaj rad apel na građane da se više oslone na vlastite izvore informiranja te da ne očekuju da će baš sve informacije dobiti od pružatelja platnih usluga.

Zaključno, analizirane su platne usluge za koje građani nisu ni čuli ili su čuli, a ne znaju što su točno (tako su pokazali rezultati anketnog ispitivanja) pa se građani u ovom radu mogu upoznati s njima.

## LITERATURA

Bežovan G., Puljiz V., Šućur Z., Babić Z., Dobrotić I., Matković T., Zrinščak S. (2019.), *Socijalna politika Hrvatske, drugo izdanje*, Zagreb: Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Filipović I., Anđelinović M., Filipović M. (2017.), *Platni promet*, Zagreb: Ekonomski fakultet Sveučilišta Zagreb

Financijska agencija (b.d.), *Tko smo*, preuzeto . 13. lipnja 2022. s <https://www.fina.hr/tko-smo>

HNB (2022.), *Godišnje izvješće 2021.* [e-publikacija], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4206278/h-gi-2021.pdf/7a557db9-4d99-1dff-0d26-4fa8cae81bbb?version=2.0&t=1655984730020&download=true>

Hrvatska narodna banka (b.d.), *Gotov novac*, preuzeto 14. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/gotov-novac>

Hrvatska narodna banka (b.d.), *Kreditni transfer i trajni nalog*, preuzeto 14. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/kreditni-transfer-i-trajni-nalog>

Hrvatska narodna banka (b.d.), *Nacionalni odbor za platni promet*, preuzeto 09. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/nacionalni-odbor-za-platni-promet>

Hrvatska narodna banka (b.d.), *Novčana pošiljka*, preuzeto 26. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/statistika/statisticki-podaci/platne-usluge/novcana-posiljka>

Hrvatska narodna banka (b.d.), *O platnom prometu*, preuzeto 09. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/o-platnom-prometu>

Hrvatska narodna banka (b.d.), *Uloga HNB-a*, preuzeto 09. lipnja 2022. s <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/o-platnom-prometu/uloga-hnb-a>

Hrvatska narodna banka (2022.), *Gotov novac na dan 14.06.2022* [podatkovni dokument], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4169952/PG1%20HR.xlsx>

Hrvatska narodna banka (2022.), *Izdavanje platnih instrumenata, 16.06.2022* [podatkovni dokument], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4170269/PK2%20HR.xlsx>

Hrvatska narodna banka (2022.), *Izdavanje platnih instrumenata, 25.06.2022* [podatkovni dokument], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4170269/PK6%20HR.xlsx>

Hrvatska narodna banka (2022.), *Kreditni transfer i trajni nalog na dan 15.06.2022* [podatkovni dokument], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4169871/PT1%20HR.xlsx>,  
<https://www.hnb.hr/documents/20182/4169871/PT3%20HR.xlsx>

Hrvatska narodna banka (2022.), *Prihvatanje platnih instrumenata, 26.06.2022* [podatkovni dokument], preuzeto s <https://www.hnb.hr/documents/20182/4170033/PP1%20HR.xlsx>

Hrvatska pošta (b.d.), *Slanje ili primitak novca*, preuzeto 26. lipnja 2022. s <https://www.posta.hr/slanje-ili-primitak-novca/163>

Kovačević J., Kovačević-Čavlović J. (1995.), *Blagajničko poslovanje*, Zagreb: Informator

Leko V., Mates N. (1993.), *Rječnik bankarstva i financija*, Zagreb: Masmedia

Leko V., Stojanović A. (2018.), *Financijske institucije i tržišta*, Zagreb: Ekonomski fakultet – Zagreb

Panian Ž. (2000.), *Elektroničko trgovanje*, Zagreb: Sinergija

Perkušić M. (2020.), *Pravo električkog plaćanja*, Zagreb: Školska knjiga

Zakon o platnom prometu, Narodne novine br. 66/2018 (2018.)

## GRAFIKONI

<b>Grafikon 1: Veza između pojmova važnih za razumijevanje rada .....</b>	<b>3</b>
<b>Grafikon 2: Primjer IBAN konstrukcije transakcijskog računa .....</b>	<b>11</b>
<b>Grafikon 3: Iznos transakcija uplata i isplata gotovog novca na račune za plaćanje u Republici Hrvatskoj u kunama za prvo tromjesečje 2022.g. ....</b>	<b>13</b>
<b>Grafikon 4: Broj transakcija uplata i isplata gotovog novca na račune za plaćanje u Republici Hrvatskoj u kunama za prvo tromjesečje 2022.g. ....</b>	<b>14</b>
<b>Grafikon 5: Broj i iznos izvršenih platnih transakcija kreditnim transferom.....</b>	<b>16</b>
<b>Grafikon 6: Brojevi i iznosi vrijednosti transakcija trajnog naloga i izravnog terećenja ...</b>	<b>17</b>
<b>Grafikon 7: Izdane platne kartice u Republici Hrvatskoj u 2022. godini .....</b>	<b>20</b>
<b>Grafikon 8: Udio debitnih kartica u ukupnom broju izdanih platnih kartica u RH u 2022. ....</b>	<b>21</b>
<b>Grafikon 9: Broj i vrijednost transakcija prihvata na teritoriju Republike Hrvatske u 2022. ....</b>	<b>22</b>
<b>Grafikon 10: Udio pojedinih prihvatnih uređaja u ukupnom broju i vrijednosti transakcija prihvata na teritoriju RH u 2022.....</b>	<b>22</b>
<b>Grafikon 11: Usluga novčane pošiljke u Republici Hrvatskoj u prvom tromjesečju 2022. 23</b>	



## SLIKE

<b>Slika 1: Anketni odgovor na pitanje koliko često ispitanik podiže gotovinu na bankomatu banke u kojoj ima račun .....</b>	<b>27</b>
<b>Slika 2: Anketni odgovor na pitanje koliko često ispitanici koriste platne kartice za svakodnevno plaćanje umjesto gotovine.....</b>	<b>28</b>
<b>Slika 3: Anketni odgovor na pitanje o korištenju kartice za kupovinu na rate.....</b>	<b>29</b>
<b>Slika 4: Anketni odgovor na pitanje o kupovini preko internet.....</b>	<b>30</b>

TABLICE

<b>Tablica 1: Usluge polaganja i podizanja gotovog novca na i s računa za plaćanje .....</b>	<b>12</b>
<b>Tablica 2: Broj platnih kartica izdanih u RH prema vrsti kartice za prvo tromjesečje 2022. .....</b>	<b>19</b>
<b>Tablica 3: Sociodemografska obilježja ispitanika .....</b>	<b>26</b>

## ANKETNI UPITNIK

### Percepcija stanovništva o platnim uslugama

Poštovani/a,

pred Vama je anketni upitnik napravljen za potrebe izrade završnog rada na temu: "Analiza platnih usluga u Republici Hrvatskoj". Cilj istraživanja je ispitati koliko su građani upoznati s platnim uslugama i koliko ih koriste. Anketa je potpuno anonimna, a dobiveni odgovori koristit će se isključivo za potrebe izrade završnog rada.

Maja Kos, Sveučilište u Zagrebu Ekonomski fakultet, Stručni studij poslovne ekonomije

1. Spol

- Muško
- Žensko

2. Dob

- 18-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- >60

3. Mjesto stanovanja

- Urbana sredina
- Ruralna sredina

4. Završeno obrazovanje

- Osnovna škola
- Srednja škola
- Viša stručna sprema
- Visok stručna sprema

5. Osobna mjesečna primanja (u HRK)

- <4.000
- 4.000-5.999
- 6.000-8.999

- 9.000-12.000
- >12.000

Poštovani/a,

u ovom odjeljku jako je važno da iskreno odgovorite na sljedeća pitanja:

1. Jeste li do sad čuli za pojam platne usluge?
  - Da
  - Ne
2. Molim Vas označite što od navedenog, po Vama, spada u platne usluge:
  - Vođenje računa za plaćanje
  - Uplata plaće
  - Plaćanje 'na ruke' (npr. gospođi na tržnici)
  - Izvršenje trajnog naloga (npr. automatska naplata kredita)
  - Mjenjački poslovi (poslovi mjenjačnica)
  - Podizanje novca na bankomatima trećih osoba
  - Plaćanje kreditnom karticom
3. Među pružatelje platnih usluga spadaju institucije za elektronički novac. Mislite li da Hrvatski telekom može pružati platne usluge?
  - Da
  - Ne
4. Jeste li korisnik računa za plaćanje (tekući račun ili žiro račun)?
  - Da
  - Ne
5. Jeste li znali da zadnjih 10 znamenaka IBAN-a zapravo označava broj Vašeg računa, a prije broja računa su kontrolni broj i vodeći broj banke?
  - Da
  - Ne
6. Jeste li skloni dizanju gotovine na bankomatu ili više volite ući u poslovnicu i tamo zatražiti isplatu?
  - Bankomat
  - Poslovnica

7. Ako gotovinu podižete na bankomatu, koliko često to radite na bankomatu banke u kojem imate otvoren račun za plaćanje?
- Nikad
  - Rijetko
  - Ponekad
  - Često
  - Uvijek
8. Koliko često koristite karticu za svakodnevno plaćanje umjesto gotovog novca?
- Nikad
  - Rijetko
  - Ponekad
  - Često
  - Kad god je moguće
9. Imate li po računu za plaćanje ugovoren barem jedan trajni nalog?
- Da
  - Ne
10. Znete li razliku između izravnog terećenja i trajnog naloga?
- Da
  - Ne
11. Kako se zove nacionalna ili prekogranična platna usluga za terećenje platiteljeva računa za plaćanje, kada platnu transakciju inicira primatelj plaćanja na osnovi suglasnosti platitelja?
- Izravno terećenje
  - Trajni nalog
12. Kreditna kartica (da/ne odgovor)
- Jeste li korisnik kreditne kartice?
  - Plaćate li sav iznos duga o dospijeću? (Sve što je potrošeno u obračunskom razdoblju ili minimalan iznos, npr. 150kn)
  - Imate li dogovoreno izravno terećenje (tzv. trajni nalog)? (Ili uplaćujete sami?)
13. Znete li razliku između revolving i charge kreditne kartice?
- Da
  - Ne

14. Koristite li kartice za kupovinu na rate?

- Nikad
- Rijetko
- Ponekad
- Često
- Kad god je moguće

15. Ako kupujete na rate, koju vrstu proizvoda i/ili usluga plaćate/kupujete na rate?

- Hranu
- Bijelu tehniku, kućanske aparate, namještaj i ostalo za uređenje i namještanje kuća, vikendica i sl.
- Dječje potrepštine (kolica, krevetići, igračke i sl.)
- Odjeću i obuću
- Izlete, putovanja, koncerte i sl.
- Ostalo

16. Znete li što su usluge izdavanja platnih instrumenata i/ili prihvaćanja platnih transakcija?

- Da
- Ne

17. Kupujete li ikad preko interneta?

- Nikad
- Rijetko
- Ponekad
- Često
- Kad god mogu

18. Prilikom kupovine preko interneta obično plaćam:

- nikako jer ne kupujem na taj način.
- pouzećem.
- općom uplatnicom ili internet bankarstvom.
- online (PayPal, KeksPay, tokenom i sl.).

19. Račun za plaćanje (da/ne odgovor)

- Kao korisnik računa za plaćanje, imate li ugovoreno mobilno ili internetsko bankarstvo?

- Naknade za vođenje računa, internetsko i mobilno bankarstvo, trajni nalog, kreditni transfer i dr. plaćate pojedinačno?
- Ili, sve naknade vezane za račun plaćate u cijeni paketa?

20. Znete li što je mKartica?

- Da
- Ne

21. Znete li što su usluge novčanih pošiljaka?

- Da
- Ne

22. Znete li što su usluge informiranja o računu i usluge iniciranja plaćanja?

- Da
- Ne

23. Jeste li čuli za Identity Consortium i Gaurus, pružatelje usluga informiranja o računu?

- Da
- Ne