

# PLATNI PROMET NA PRIMJERU HRVATSKE POŠTANSKE BANKE

---

Čadež, Josipa

Master's thesis / Specijalistički diplomski stručni

2024

Degree Grantor / Ustanova koja je dodijelila akademski / stručni stupanj: **Šibenik  
University of Applied Sciences / Veleučilište u Šibeniku**

Permanent link / Trajna poveznica: <https://um.nsk.hr/um:nbn:hr:143:918990>

Rights / Prava: [In copyright](#) / [Zaštićeno autorskim pravom.](#)

Download date / Datum preuzimanja: **2025-01-11**

Repository / Repozitorij:

[VUS REPOSITORY - Repozitorij završnih radova  
Veleučilišta u Šibeniku](#)



**VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU**  
**ODJEL MENADŽMENT**  
**SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ**

**Josipa Čadež**

**PLATNI PROMET NA PRIMJERU HRVATSKE**  
**POŠTANSKE BANKE**

**Završni rad**

Šibenik, 2024.



**VELEUČILIŠTE U ŠIBENIKU**  
**ODJEL MENADŽMENT**  
**SPECIJALISTIČKI DIPLOMSKI STRUČNI STUDIJ**

**PLATNI PROMET NA PRIMJERU HRVATSKE**  
**POŠTANSKE BANKE**

**Završni rad**

**Kolegij:** Financijske institucije i tržišta

**Mentor(ica):** Anita Grubišić, mag. oec., v. pred.

**Student(ica):** Josipa Čadež

**Matični broj studenta(ice):** 0055491166

Šibenik, lipanj 2024.

## IZJAVA O AKADEMSKOJ ČESTITOSTI

Ja, JOSIPA ČADEŽ, student/ica Veleučilišta u Šibeniku, JMBAG 0055491166 izjavljujem pod materijalnom i kaznenom odgovornošću i svojim potpisom potvrđujem da je moj završni rad na preddiplomskom/specijalističkom diplomskom stručnom studiju MANAGEMENT pod naslovom: PLATNI PROMET

NA PRIMJERU HRVATSKE POŠTANSKE BANKE

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.

U Šibeniku, 24.06.2024.

Student/ica:

Josipa Čadež

## **PLATNI PROMET NA PRIMJERU HRVATSKE POŠTANSKE BANKE**

Josipa Čadež

Frana Supila 40, 22000 Šibenik, [jcadez@vus.hr](mailto:jcadez@vus.hr)

Sažetak rada (opseg do 300 riječi)

Glavna svrha gotovinskog, bezgotovinskog i obračunskog platnog prometa u financijskom sustavu je osigurati redovno podmirivanje obveza između svih sudionika platnog prometa. U okviru poslovanja ključnih institucija, kontinuirano se unaprjeđuje odvijanje platnog prometa. Kako bi se ubrzalo funkcioniranje platnog prometa, neophodno je regulirati rad platnih sustava unutar svih pružatelja platnih usluga. Među najvažnijim pružateljima platnih usluga u Republici Hrvatskoj još se uvijek ističu banke. Cilj ovog diplomskog rada jest detaljno predočiti platni promet na primjeru Hrvatske poštanske banke u kojoj je svim korisnicima omogućeno najnaprednije korištenje širokog spektra platnih usluga. Prije potpisivanja ugovora za korištenje platnih usluga, neophodno je da korisnici dobiju sve potrebne informacije na osnovu kojih će lakše donijeti odluku za sklapanje ugovora. Protekom vremena, platni promet se digitalizira pa bezgotovinsko plaćanje sve više dobiva na važnosti. Priključenjem Republike Hrvatske jedinstvenom području plaćanja u eurima i digitalizacijom platnog prometa, ubrzalo se odvijanje platnog prometa u inozemstvu.

(54 stranice / 14 slika / 0 tablica / 103 literaturnih navoda / jezik izvornika: hrvatski)

Rad je pohranjen u digitalnom repozitoriju Knjižnice Veleučilišta u Šibeniku

Ključne riječi (tri do pet riječi): platni promet, platni sustavi, HPB, platne usluge, bezgotovinsko plaćanje

Mentor(ica): Anita Grubišić, mag. oec., v. pred.

Rad je prihvaćen za obranu dana:

## **PAYMENT TRAFFIC ON THE EXAMPLE OF HRVATSKA POŠTANSKA BANKA**

Josipa Čadež

Frana Supila 40, 22000 Šibenik, [jcadez@vus.hr](mailto:jcadez@vus.hr)

Abstract (up to 300 words)

The main purpose of cash, non-cash and settlement payment transactions in the financial system is to ensure the regular settlement of obligations between all payment transaction participants. As part of the operations of key institutions, the development of payment transactions is continuously improved. In order to speed up the functioning of payment traffic, the obligatory is regulating an operation of pay systems within all payment service providers. Among the most important providers of payment services in Republic of Croatia, are banks. A goal of the thesis is presenting the payment transaction in detail using the example of Hrvatska poštanska banka, where all users are provided with the most advanced use of a wide range of payment services. Before signing a contract for the use of payment services, it is obligatory that users have to receive all informations on basis of which it will be easier to make a decision to enter into a contract. Over time, payment traffic is digitized, so cashless payment is gaining more and more importance. By joining Croatia into a single euro payment area and the digitization of payment transactions, the development of payment transactions abroad has accelerated.

(54 pages / 14 figures / 0 tables / 103 references / original in Croatian language)

Thesis deposited in Polytechnic of Šibenik Library digital repository

Keywords (three to five words): payments, payment systems, HPB, payment services, cashless payment

Supervisor: Anita Grubišić, mag. oec., v. pred.

Paper accepted:

# SADRŽAJ

<b>1. UVOD</b> .....	<b>1</b>
1.1. Cilj rada.....	2
1.2. Metode rada.....	2
1.3. Struktura rada.....	2
<b>2. POVIJESNI RAZVOJ PLATNOG PROMETA</b> .....	<b>3</b>
2.1. Važnost platnog prometa u finansijskom sustavu Republike Hrvatske.....	4
2.2. Tipovi platnog prometa.....	6
2.3. Važnost HNB-a i HANFE u platnom prometu.....	7
2.4. Funkcije platnih sustava u platnom prometu.....	9
2.5. Hrvatske institucije dostupne korisnicima za korištenje platnih usluga.....	13
2.5.1. Usluge banaka, štednih banaka i stambenih štedionica u platnom prometu.....	14
2.5.2. Usluge institucija i malih institucija za elektronički novac u platnom prometu.....	15
2.5.3. Usluge institucija za platni promet u platnom prometu.....	16
2.5.4. Usluge malih institucija za platni promet u platnom prometu.....	16
2.5.5. Pružatelji usluga informiranja o računima u platnom prometu.....	17
2.6. Odnosi između korisnika i institucija za pružanje platnih usluga.....	17
2.7. Plaćanje platnom karticom u platnom prometu.....	19
2.8. Izvršavanje plaćanja u inozemstvu.....	21
2.9. Značaj projekta SEPA.....	22
<b>3. PLATNI PROMET U HRVATSKOJ POŠTANSKOJ BANCII</b> .....	<b>23</b>
3.1. Tipovi platnog prometa u Hrvatskoj poštanskoj bancii.....	24
3.2. Platne usluge Hrvatske poštanske banke.....	24
3.2.1. Primanje depozita.....	24
3.2.2. Odobranje stambenih, namjenskih i nenamjenskih kredita.....	25
3.2.3. Osiguravanje sefova.....	26
3.2.4. Izvršavanje SEPA instant plaćanja.....	26
3.2.5. Usluge SEPA izravnog terećenja i kreditnog transfera.....	27
3.2.6. Najsuvremenije platne usluge Banke.....	27
3.2.7. Plaćanje računa u Konzum trgovinama i trafikama Tisak.....	28
3.2.8. Usluga Moj broker.....	28



3.2.9. Usluga prihvata kartica .....	28
<b>3.3. Platne kartice za građane (klijente) u Hrvatskoj poštanskoj banci .....</b>	<b>28</b>
3.3.1. Plaćanje debitnom platnom karticom .....	29
3.3.2. Plaćanje kreditnim i prepaid platnim karticama .....	30
<b>3.4. Platne kartice za poslovne subjekte .....</b>	<b>31</b>
<b>3.5. Plaćanje putem interneta i putem mobilne aplikacije mHPB .....</b>	<b>32</b>
<b>3.6. Uloge Hrvatske narodne banke u poslovanju Hrvatske poštanske banke .....</b>	<b>35</b>
<b>3.7. Obavljanje platnog prometa Banke s inozemstvom .....</b>	<b>36</b>
<b>4. OSVRT NA PLATNI PROMET U HPB BANCI .....</b>	<b>38</b>
<b>5. ZAKLJUČAK .....</b>	<b>39</b>
<b>LITERATURA .....</b>	<b>41</b>
<b>PRILOZI .....</b>	<b>46</b>

## 1. UVOD

Među najvažnijim faktorima za uspješan razvoj hrvatskog gospodarstva u budućnosti ističe se stabilnost financijskog sustava Republike Hrvatske. Ključan preduvjet za održavanje stabilnosti financijskog sustava je platni promet koji se definira kao kruženje novca i ostalih sredstava između domaćih i inozemnih institucija koje pružaju platne usluge i korisnika tih institucija. Hrvatski financijski sustav je vrlo kompleksan. Jedan od elementa financijskog sustava je i uvođenje eura kao službene valute. Prelazak na euro ubrzan je nakon priključenja Republike Hrvatske jedinstvenom području plaćanja u eurima. Glavnu ulogu za uspješno odvijanje platnog prometa unutar financijskog sustava imaju platni sustavi. Sastavni dio financijskog sustava su i financijska tržišta poznata kao lokacije na kojima se razmjenjuju novčana sredstva, domaće i strane valute te kapital. Okosnicu financijskog sustava čine kreditne institucije kao što su banke, stambene štedionice i ostale institucije namijenjene za pružanje platnih usluga svim sudionicima platnog prometa koji imaju otvorene račune kod ovih institucija. Jedna od najvažnijih uloga dviju ključnih institucija, koje su također sastavni dio financijskog sustava, jest održavanje stabilnosti rada financijskog sustava.

Institucije započinju upravljati platnim sustavom te pružati platne usluge ostalim institucijama i korisnicima tek nakon što za to dobiju službenu suglasnost od hrvatske centralne banke. U Republici Hrvatskoj se još uvijek među najvažnijim pružateljima platnih usluga ističu banke.

Zahvaljujući napretku tehnologije i informacijskog sustava unutar institucija, korisnicima se u sve većem obujmu počinju pružati platne usluge u digitalnom obliku. Među najuspješnijim pružateljima najsuvremenijih platnih usluga ističe se Hrvatska poštanska banka u okviru koje je korisnicima omogućeno izvršavanje plaćanja, pored ostalog, putem najnaprednije mobilne aplikacije. Protekom vremena, postaje sve popularnije i bezgotovinsko plaćanje platnim karticama u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu.

U cilju efikasnijeg odvijanja platnog prometa, neophodno je povećati broj korisnika koji će koristiti platne usluge u institucijama na način da, prije potpisivanja ugovora, korisnici dobiju informacije o samim institucijama, korištenju platnih usluga, naknadama, komunikaciji, zaštiti i korektivnim mjerama vezanim uz korištenje platnih kartica te ostalih instrumenta za plaćanje, o promjenama i pravima otkazivanja okvirnih ugovora, rješavanju sporova te o podnošenju prigovora.

## **1.1. Cilj rada**

U ovom diplomskom radu detaljno se predočava platni promet na primjeru Hrvatske poštanske banke, na temelju općih pojmova o platnom prometu koji su opisani kroz teorijski dio rada.

## **1.2. Metode rada**

Korištene metode kroz rad jesu:

- opisna ili deskriptivna metoda (kroz teorijski dio rada opisani su opći pojmovi u platnom prometu, a u praktičnom dijelu rada opisan je platni promet u Hrvatskoj poštanskoj banci),
- induktivna metoda (na temelju konačne analize teorijskog i praktičnog dijela rada, donesen je zaključak o cijelom radu),
- metoda analize (u teorijskom dijelu rada analizirani su pojedini opći pojmovi u platnom prometu, a u praktičnom dijelu rada analizirani su pojedini pojmovi platnog prometa na primjeru Hrvatske poštanske banke),
- metoda generalizacije (uopćavanjem pojedinačnih pojmova doneseni su zaključci).

## **1.3. Struktura rada**

Ovaj diplomski rad strukturiran je u pet dijelova. Uvodni dio rada sadrži uvod u rad te cilj, metode i strukturu rada. Kroz drugi, odnosno teorijski dio rada opisan je povijesni razvoj, uloga platnog prometa u hrvatskom financijskom sustavu, tipovi platnog prometa, uloge ključnih institucija u platnom prometu, funkcije platnih sustava u platnom prometu, institucije koje pružaju platne usluge u Republici Hrvatskoj, odnosi između korisnika i institucija kod koje korisnici koriste platne usluge, plaćanje platnim karticama, izvršavanje plaćanja u inozemstvu te značaj projekta SEPA. U trećem, odnosno praktičnom dijelu rada opisani su tipovi platnog prometa, platne usluge, plaćanje platnim karticama za klijente i za poslovne subjekte, plaćanje putem interneta i putem mobilne aplikacije mHPB, uloge Hrvatske narodne banke u poslovanju Hrvatske poštanske banke te platni promet s inozemstvom u Hrvatskoj poštanskoj banci. U četvrtom dijelu rada iznesen je osvrt na platni promet u Hrvatskoj poštanskoj banci. Posljednji, odnosno peti dio rada sadrži zaključak o cijelom radu. Također, sastavni dijelovi rada su i kratki sažetak, korišteni izvori tijekom pisanja rada te slike u radu.

## 2. POVIJESNI RAZVOJ PLATNOG PROMETA

Razvoj platnog prometa postupno se odvijao kroz tri razdoblja. Prvo razdoblje razvoja platnog prometa započelo je 1962. godine kada se platni promet odvijao većinom u bivšoj državi Jugoslaviji, uz postojanje određenih transakcija na međunarodnom planu. U ovom razdoblju su svi korisnici platnih usluga izvršavali svoja plaćanja putem institucije pod nazivom Služba društvenog knjigovodstva (SDK). Osnovna funkcija Službe društvenog knjigovodstva (SDK) bila je praćenje protoka novca i ostalih sredstava svih korisnika platnih usluga koji su potpisivanjem ugovora pristali na korištenje platnih usluga kod ove institucije. Propisani instrumenti plaćanja u ovom razdoblju su bili ček, mjenica s avalom, dokumentarni akreditiv i garancija. Kako bi se uspješno izvršila platna transakcija u okviru Službe društvenog knjigovodstva, donesen je novi sustav osiguranja plaćanja između pojedinih korisnika društvenih sredstava, a sve u cilju uvođenja reda u međusobnim plaćanjima i poštivanja financijske discipline sudionika platnog prometa.

Drugo razdoblje razvoja platnog prometa započelo je 1993. godine promjenom naziva institucije Služba društvenog knjigovodstva u instituciju Zavoda za platni promet. Platni promet u ovom razdoblju je daleko intenzivniji nego u bivšoj državi Jugoslaviji. U okviru poslovanja Zavoda za platni promet, unaprijeđena je tehnologija kojom je ubrzan prijenos novca i ostalih sredstava između sudionika u platnom prometu. Zahvaljujući napretku tehnologije platni promet se počeo odvijati i u inozemstvu. Osim Zavoda za platni promet, u ovom razdoblju među najvažnijim pružateljima platnih usluga ističu se banke, štedionice, štedno-kreditne zadruge, Hrvatska pošta i telekomunikacije.

Treće razdoblje razvoja platnog prometa započelo je 2002. godine nakon propasti bivšeg ZAP-a kada Financijska agencija (Fina) preuzima sve obveze u platnom prometu. Osnivač Fine je Republika Hrvatska, a sjedište Agencije je u Zagrebu. U okviru poslovanja Fine konstantno se povećava raznolikost platnih usluga te se unaprjeđuju načini za pružanje istih korisnicima, građanima, bankama i ostalim institucijama koji sklope ugovor s Finom. U početku poslovanja ove institucije, platne usluge obavještavanja svih korisnika o novčanim primicima i izdacima, prijama, kontrole i dostave naloga za plaćanje po izvršenom usklađivanju, razmjene, uplate i isplate gotovog novca, vođenje registra računa, izvršavanje plaćanja između banaka i ostalih sudionika EuroNKS i EuroNKSInst platnih sustava te izvršavanje reklamacija su se obavljale sporije i uz slabiju primjenu digitalnih uređaja. Protekom vremena, zahvaljujući napretku

tehnologije, platni promet se digitalizira pa je danas najzastupljenije pružanje navedenih platnih usluga u digitalnom obliku.

## **2.1. Važnost platnog prometa u financijskom sustavu Republike Hrvatske**

Osnovni uvjet koji je potrebno ispuniti za održavanje stabilnosti financijskog sustava Republike Hrvatske jest uspostaviti siguran i brz platni promet između domaćih institucija i građana te između domaćih i inozemnih institucija koje pružaju platne usluge te građana koji koriste usluge u platnom prometu kod tih institucija.

Način funkcioniranja platnog prometa je u Republici Hrvatskoj uređen je Zakonom o platnom prometu, Zakonom o elektroničkom novcu, Zakonom o konačnosti namire u platnim sustavima i sustavima za namiru financijskih instrumenata te Zakonom o provedbi uredbi Europske unije iz područja platnog prometa.

Platni promet obuhvaća sva plaćanja u eurima ili u nekoj inozemnoj valuti između domaćih i inozemnih institucija namijenjenih pružanju platnih usluga, građana te raznih institucija i korisnika koji su prethodno sklopili ugovor za korištenje platnih usluga u ovim institucijama. Uloga platnog prometa je ubrzavanje prijenosa novca i ostalih sredstava od platitelja koji daje suglasnost za plaćanje s transakcijskog računa do primatelja kojem je novac namijenjen. Za izvršavanje svih uplata, isplata i prijenosa novca te ostalih sredstava, svaki sudionik platnog prometa obavezan je otvoriti barem jedan transakcijski račun. Građani izvršavaju plaćanja putem tekućeg računa ili žiro računa, a mogu izvršavati plaćanja i kada istodobno imaju otvoreni i tekući i žiro račun u institucijama. Poslovni subjekti izvršavaju plaćanja putem računa za redovno poslovanje te podračuna koji su prethodno otvorili u institucijama.

Građani mogu otvoriti transakcijske račune za plaćanje te dati dozvolu jednoj ili dvjema osobama za dobivanje uvida u sredstva na njihovim računima kod banaka, štednih banaka i stambenih štedionica osnovanim unutar granica Hrvatske, u podružnicama navedenih kreditnih institucija osnovanim u državama članicama Europske unije, u podružnicama kreditnih institucija iz država koje nisu članice Europske unije, a koje imaju sjedište u Hrvatskoj te kod Hrvatske narodne banke. Također, kako bi se uspješno izvršilo plaćanje, neophodno je da svaki sudionik platnog prometa posjeduje dovoljan iznos novca na svom transakcijskom računu.

Plaćanja se obavljaju na temelju naloga za plaćanje, odnosno obrasca kojim se zahtijeva

polaganje (uplata) novca na transakcijski račun, podizanje (isplata) novca s transakcijskog računa ili prijenos novčanih sredstava s transakcijskog računa jednog sudionika platnog prometa na transakcijski račun drugog sudionika platnog prometa. Nalog za plaćanje zadaje se na način koji je definiran u ugovoru između institucije koja je ovlaštena pružati pojedine vrste platnih usluga i korisnika koji koristi platne usluge u toj instituciji.

Nalozi za plaćanje izvršavaju se prema dogovoru između institucije i korisnika koji u toj instituciji koriste usluge platnog prometa. Svaki nalog za plaćanje moguće je izvršiti kroz dogovoreni radni dan, krajem dogovorenog perioda (npr. kraj mjeseca, godine i sl.) te u danu kada osoba koja daje suglasnost za plaćanje dostavi institucijama sva potrebna sredstva (npr. novac) kojima institucija raspolaže.

U svrhu uspješnog izvršavanja naloga, na platiteljevom računu mora biti dovoljno sredstava. Također, potrebno je ispravno i urednim rukopisom unijeti sve tražene podatke u obrazac. Izgled obrasca je promijenjen jer je naveden novi podatak - Međunarodni broj bankovnog računa (IBAN) koji se od 2013. godine počeo koristiti za izvršavanje svih plaćanja u Republici Hrvatskoj.

Slika 1. Obrazac hrvatskog naloga za plaćanje, Izvor: <https://git.hr/trgovina/tiskanice/tiskanice-platni-promet/obrazac-hub-3-set-11-optima-univerzalni-nalog-za-placanje-1-100-p60/>

Temeljni zadaci domaćeg platnog prometa su upravljanje transakcijskim računima svakog pojedinog sudionika platnog prometa, zaprimanje, kontrola točnosti i obrađivanje podataka u nalogima za plaćanje, polaganje te podizanje novčanica i kovanica, proknjižavanje svih uplata i isplata na transakcijskim računima, bilježenje izvršavanja platnih transakcija određenim redoslijedom, upravljanje platnim transakcijama koje se vrše između banaka, obavještavanje svih sudionika platnog prometa o svakoj promjeni iznosa na transakcijskim računima te prikupljanje svih važnih dokumenata koji se odnose na platni promet.

Svrha platnog prometa u financijskom sustavu je osigurati da se sva plaćanja u dogovorenoj valuti između platitelja i primatelja podmire u dogovorenom iznosu i do određenog roka. Ubrzanim prijenosom novca od platitelja do primatelja poboljšava se sposobnost redovnog podmirivanja obveza između svih sudionika platnog prometa.

## **2.2. Tipovi platnog prometa**

Reformom platnog prometa koja je nastupila 2002. godine, definirani su plaćanje gotovinom te bezgotovinski i obračunski način plaćanja.

Plaćanje gotovinom obuhvaća izravnu razmjenu novčanica i kovanica između dviju ili više osoba bez odlaska na prodajno mjesto te uplate i isplate novčanica i kovanica među svim platiteljima i primateljima platnog prometa. Uplate i isplate novčanica i kovanica izvršavaju se u bankama, putem bankomata, u trgovinama, manjim dijelom u restoranima, u kafićima i pekarnicama gdje se izvršavaju plaćanja gotovim novcem u manjim iznosima, na tržnicama i na sajmovima te prilikom naručivanja proizvoda online ili na drugi način kada potrošači odabiru opciju plaćanja pouzećem. U posljednjih nekoliko godina upotreba gotovih novčanica i kovanica kao sredstva plaćanja se postupno napušta.

Bezgotovinski platni promet obuhvaća sve uplate i isplate bez upotrebe gotovine. Nalozi za plaćanje mogu se zadavati na papiru pri čemu je potrebna izravna prisutnost korisnika u poslovnici te putem računala, laptopa i mobilne aplikacije (online) pri čemu nije potreban odlazak u poslovnicu institucije. Načini za odvijanje ovog tipa platnog prometa su prijenos sredstava s jednog računa na drugi račun unutar iste institucije te prenošenje sredstava između dviju ili više različitih institucija. Protekom vremena, potrošači i poslovni subjekti sve više primjenjuju platne kartice kao sredstvo plaćanja pa je u posljednjih nekoliko godina najpopularniji bezgotovinski način plaćanja.

Obračunski platni promet obuhvaća plaćanje unutar jedne financijske institucije ili između više različitih financijskih institucija bez korištenja novca, a obavlja se putem kompenzacije, asignacije i cesije.

Kompenzacija je način reguliranja potraživanja i dugovanja između dvije ili više osoba na način da se takve međusobne obveze prebiju. U platnom prometu se kompenzacija objašnjava kao istovremeno dugovanje i potraživanje novčanih obveza na način da se radi o istovrsnim odnosno novčanim sredstvima. Kompenzacija se može izvršiti samo za isti iznos novčanih

sredstava uz uvjet da su se dužnik i vjerovnik iz odnosnog pravnog posla prethodno sporazumjeli da će izvršiti kompenzaciju. Takav sporazum se može postići usmeno i putem telefona, e-maila te pismeno na formalan način.

Asignacija je namirivanje dugova i potraživanja među najmanje trima institucijama ili građanima koji međusobno duguju i potražuju isti iznos novčanih sredstava. Pojam asignacija dolazi od francuske riječi koja znači uputa, a odvija se između tri osobe kada je jedna osoba vjerovnik i dužnik, druga je samo dužnik, a treća osoba je samo vjerovnik. Čest je slučaj da osoba koja je istovremeno vjerovnik i dužnik izdaje nalog svom dužniku da izvrši isplatu toj drugoj osobi kojoj ona duguje.

Cesija je također način reguliranja međusobnih dugovanja i potraživanja između tri ili više osoba, na način da se potraživanje ustupi, odnosno prenosi na drugu osobu. Odvija se na način da vjerovnik ustupi svoj dug drugoj osobi na koju se taj dug prenosi.

### **2.3. Važnost HNB-a i HANFE u platnom prometu**

Hrvatska narodna banka (HNB) je regulator i kontrolno tijelo čijim se poslovanjem kontinuirano unaprjeđuje funkcioniranje platnog prometa. Za poboljšanje rada financijskog sustava, u okviru poslovanja Hrvatske narodne banke poduzimaju se sve potrebne makrobonitetne mjere (npr. izdvajanje dodatnih sredstava za nepredviđene nepovoljne situacije) i ostale mjere za ublažavanje rizika koji ugrožavaju stabilnost financijskog sustava.

Prije početka pružanja svake platne usluge u državi i u inozemstvu, neophodno je da svaka institucija dobije službenu dozvolu od Hrvatske narodne banke. Sve institucije koje su upisane u registar započinju s pružanjem platnih usluga nakon dobivene dozvole te nakon upisivanja svih platnih usluga u registar. Za svaku instituciju u registar se upisuju sve platne usluge koje su institucije ovlaštene pružati, države u kojima institucije pružaju platne usluge te su definirana pravila po kojima institucije pružaju platne usluge u inozemstvu. Hrvatska narodna banka vodi registar obavještavanjem Europskog nadzornog tijela za bankarstvo o svakoj promjeni navedenih podataka u registru.

HNB nadzire rad svih institucija za platni promet i institucija za elektronički novac putem izvješća koja navedene institucije redovito dostavljaju ovoj Banci te analiziranjem informacija koje HNB-u u izvršavanju svojih ovlasti prikupi od ostalih nadležnih tijela. Cilj nadziranja rada ovih institucija je ublažiti ili spriječiti probleme koji se mogu pojaviti u poslovanju, te na taj



način poboljšati poslovanje navedenih institucija u budućnosti.

Hrvatska narodna banka izdaje službeno odobrenje svakoj instituciji za upravljanje platnim sustavima te određuje, sukladno zakonskim ovlaštenjima, pravila po kojima će se odvijati rad platnih sustava. Svrha nadziranja platnih sustava jest osigurati stabilno funkcioniranje platnih sustava, utvrditi je li na pravilan način osiguran pristup platnim sustavima, te jesu li pravila za rad platnih sustava definirana prema zakonskim propisima. Sve informacije vezane uz platne sustave su javno dostupne na internetskim stranicama Hrvatske narodne banke.

Pored navedenih funkcija, Hrvatska narodna banka određuje osnovne podatke koje će sadržavati nalozi za plaćanje te pravila za određivanje i za upotrebu broja transakcijskog računa, izvršava usluge izdavanja i zamjene novčanica i kovanica te obavlja platni promet po računima kreditnih institucija.

Nakon ulaska Hrvatske u EU te nakon službene zamjene kune eurom, HNB ulazi u Europski sustav središnjih banaka (ESSB) te u Eurosustav. Od tada je poslovanje hrvatske centralne banke regulirano standardiziranim pravilima, koja definiraju ESSB i Eurosustav za sve države članice EU-a.

Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga (HANFA) je kontrolna institucija osnovana 2005. godine spajanjem dotadašnjih triju nadzornih tijela u jedno, a zaduženo je za nadziranje burzi, investicijskih društava, investicijskih savjetnika, brokera, izdavatelja vrijednosnih papira, osiguravajućih i reosiguravajućih društava te ostalih institucija unutar nebankovnog financijskog sektora.

Uloge HANFE tijekom nadziranja nad navedenim financijskim tržištima, uslugama, institucijama i korisnicima unutar nebankovnog financijskog sektora su: izdavanje i oduzimanje odobrenja za rad, predlaganje novih mjera za uspješnije funkcioniranje financijskih tržišta, izvještavanje javnosti o financijskim uslugama i o principima funkcioniranja financijskih tržišta, donošenje zakonskih i podzakonskih propisa, predlaganje mišljenja o daljnjoj provedbi nadzora, vođenje evidencija prema pravilima koja su definirana u Zakonu o Hanfi i drugo.

Sastavni dio poslovanja HANFE je i provođenje makrobonitetnih mjera kojima se ublažavaju rizici koji ugrožavaju stabilnost financijskog sustava. Ključni makrobonitetni alati su utvrđivanje potencijalnih rizika na temelju vizualnog prikaza informacija o mjestu nastanka,

izvoru pojavljivanja i trajanju rizika te ispitivanje otpornosti svih segmenata financijskog sustava na potencijalne negativne vanjske učinke s ciljem jačanja svih onih segmenata za koje se utvrdi nedovoljna otpornost. HANFA za svoj rad odgovara Hrvatskom saboru.

#### **2.4. Funkcije platnih sustava u platnom prometu**

Platni sustavi su sustavi čiji rad mora biti reguliran u svrhu uspješnog odvijanja platnog prometa. Osnovna namjena platnih sustava jest prenošenje novca prema strogo definiranim pravilima i postupcima po kojima se izvršavaju plaćanja.

Svaka institucija koja donese odluku o upravljanju platnim sustavima ima obvezu dostaviti zahtjev za upravljanje istima uz potrebnu dokumentaciju hrvatskoj centralnoj banci. Dostavljena dokumentacija mora sadržavati statut institucije, pravila za rad platnog sustava, potvrdu o stabilnom poslovanju te o adekvatnoj organizacijskoj strukturi institucije, opis sustava upravljanja i postupke za upravljanje rizicima institucije, opis mjera koje će se poduzeti nakon nastupanja neplaniranih događaja ili nakon primitka prigovora od sudionika platnog sustava, procjenu usklađenosti načela platnih sustava institucije s principima platnih sustava na međunarodnoj razini, definiranje načina na koje se osigurava tajnost pojedinih podataka o plaćanju, definiranje načina za održavanje uspješnog rada institucije i u budućnosti, mjere za upravljanje rizicima kako bi se spriječilo ugrožavanje rada platnih sustava u budućnosti, bitne informacije o informacijskom sustavu institucije, podatke o identitetu svakog člana uprave institucije, ime ovlaštenog revizora, naziv i sjedište sudionika platnog sustava, informacije o eventualnom počinjenju kaznenog djela ili prekršaja pojedine osobe u instituciji i drugo. Hrvatska centralna banka naplaćuje određeni iznos naknade svakoj instituciji prilikom obrade zahtjeva institucije za upravljanje platnim sustavima. Nakon što ova Banka utvrdi da su ispunjeni svi preduvjeti za upravljanje platnim sustavima, izdaje službeno odobrenje institucijama za upravljanje istima.

Osim HNB-a i pojedinih institucija koje su osnovane u Hrvatskoj te koje su upisane u registar koji vodi HNB, platnim sustavima mogu upravljati i druge hrvatske institucije koje su osnovane kao dionička društva (d.d.) i društva s ograničenom odgovornošću (d.o.o.) te inozemne institucije koje imaju hrvatsko sjedište. Zadatak svih institucija koje upravljaju platnim sustavima jest modernizacija informacijskog sustava i organizacijske strukture platnog sustava u cilju uspješnog funkcioniranja platnog sustava.

Danas su definirana tri hrvatska platna sustava namijenjena za uspješno odvijanje platnog prometa.

TARGET-HR platnim sustavom omogućava se zadavanje i vršenje platnih naloga u eurima na računima između klijenata i banaka te između samih banaka u Republici Hrvatskoj te u Europi svakim radnim danom. Također, ovim platnim sustavom omogućeno je upravljanje likvidnošću (podmirivanjem obveza) putem informacijskih alata, provođenje instant plaćanja te usluge prijenosa vrijednosnih papira između investitora u Europi. Rad platnog sustava TARGET-HR odvija se putem platforme T2 kojom upravlja Eurosustav. Cilj T2 platforme je povećati učestalost plaćanja u eurima bržim zadavanjem i izvršavanjem naloga za plaćanje u eurima te smanjivanje vjerojatnosti da dođe do rizika pri plaćanju. Platnim sustavom TARGET-HR upravlja Hrvatska narodna banka. Svim sudionicima ovog platnog sustava omogućeno je povezivanje i pristup svim uslugama platnog sustava TARGET-HR putem pristupne točke ESMIG (Eurosystem Single Market Infrastructure Gateway). Obveze svih sudionika ovog platnog sustava su: plaćanje svih naknada i ostalih troškova za vođenje TARGET računa, ažuriranje obrazaca za prikupljanje podataka, provjera točnosti informacija u sustavu, obavještanje Hrvatske narodne banke o njihovom neispunjavanju obveza i o neusklađenosti na bilo kojem njihovom računu te zaštita sustava od neovlaštenog korištenja.

<b>Redni broj</b>	<b>Naziv sudionika</b>
1.	ADDIKO BANK d.d. Zagreb
2.	AGRAM BANKA d.d. Zagreb
3.	BANKA KOVANICA d.d. Varaždin
4.	BKS BANK AG, Glavna podružnica Hrvatska
5.	CROATIA BANKA d.d. Zagreb
6.	ERSTE & STEIERMÄRKISCHE BANK d.d. Rijeka
7.	HRVATSKA NARODNA BANKA
8.	HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d. Zagreb
9.	IMEX BANKA d.d. Split
10.	ISTARSKA KREDITNA BANKA UMAG d.d. Umag
11.	J&T banka d.d. Varaždin
12.	KARLOVAČKA BANKA d.d. Karlovac
13.	KENTBANK d.d. Zagreb
14.	OTP BANKA d.d. Split
15.	PARTNER BANKA d.d. Zagreb
16.	PODRAVSKA BANKA d.d. Koprivnica
17.	PRIVREDNA BANKA ZAGREB d.d. Zagreb
18.	RAIFFEISENBANK AUSTRIA d.d. Zagreb
19.	SAMOBORSKA BANKA d.d. Samobor
20.	SLATINSKA BANKA d.d. Slatina
21.	SREDIŠNJE KLIRINŠKO DEPOZITARNO DRUŠTVO d.d.
22.	SKDD-CCP Smart Clear d.d.
23.	ZAGREBAČKA BANKA d.d. Zagreb

Slika 2. Sudionici platnog sustava TARGET-HR, Izvor: <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/target-hr>

EuroNKS platnim sustavom se omogućava izvršavanje plaćanja u eurima, kako u državi, tako i u svim stranim zemljama priključenim SEPA području. Radi dobivanja uvida u iznose svih platnih transakcija koje su zadane na obračun u platni sustav, obračun platnih transakcija se odvija na tzv. „neto multilateralnom načelu“, odnosno kontinuiranim izračunavanjem uplata te isplata svih institucija u sklopu EuroNKS platnog sustava kroz određeni radni dan u sadašnjosti ili na neki drugi radni dan u budućnosti. Plaćanje se odvija između sudionika EuroNKS platnog sustava u Republici Hrvatskoj, između sudionika EuroNKS platnog sustava i institucija koje pružaju platne usluge u inozemstvu te između sudionika EuroNKS platnog sustava i ostalih institucija koji nisu sudionici ovog platnog sustava, ali pružaju platne usluge u Republici Hrvatskoj. Upravitelj platnog sustava EuroNKS je Financijska agencija (Fina). Fina upravlja izvršavanjem domaćih i inozemnih plaćanja na način da putem informacijskog sustava povezuje EuroNKS platni sustav s drugim platnim sustavom u kojem se nalozi mogu izvršavati ili se isti prenose na izvršavanje unutar slijedećeg povezanog platnog sustava kod pružatelja platnih usluga svih država koje su priključene SEPA području. Obveza Fine prema Hrvatskoj narodnoj banci je da navedenoj banci i svakom sudioniku EuroNKS platnog sustava otvori jedan obračunski račun za izvršavanje kreditnih transfera i jedan obračunski račun za izravna terećenja kako bi Hrvatska narodna banka mogla lakše izvršavati plaćanja u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu. Ostale uloge Fine su: odgovaranje za štetu sudionika EuroNKS platnog sustava, osiguravanje podataka o institucijama kod kojih sudionici mogu izvršiti svoja plaćanja i zaštita podataka od neovlaštenog korištenja. Po završetku svih plaćanja, sudionici dobivaju izvješće o svim izvršenim plaćanjima i o iznosima na svojim računima tijekom određenog obračunskog dana.

### Ponis sudionika EuroNKS-SCT

Redn i broj	Naziv sudionika
1.	ADDIKO BANK d.d. Zagreb
2.	AGRAM BANKA d.d. Zagreb
3.	BANKA KOVANICA d.d. Varaždin
4.	BKS BANK AG, Glavna podružnica Hrvatska
5.	CROATIA BANKA d.d. Zagreb
6.	ERSTE & STEIERMÄRKISCHE BANK d.d. Rijeka
7.	HRVATSKA NARODNA BANKA
8.	HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d. Zagreb
9.	IMEX BANKA d.d. Split
10.	ISTARSKA KREDITNA BANKA UMAG d.d. Umag
11.	J&T banka. d.d. Varaždin
12.	KARLOVAČKA BANKA d.d. Karlovac
13.	KENTBANK d.d. Zagreb
14.	OTP BANKA d.d. Split
15.	PARTNER BANKA d.d. Zagreb
16.	PODRAVSKA BANKA d.d. Koprivnica
17.	PRIVREDNA BANKA ZAGREB d.d. Zagreb
18.	RAIFFEISENBANK AUSTRIA d.d. Zagreb
19.	SAMOBORSKA BANKA d.d. Samobor
20.	SLATINSKA BANKA d.d. Slatina
21.	ZAGREBAČKA BANKA d.d. Zagreb

### Ponis sudionika EuroNKS-SDD

Redni broj	Naziv sudionika
1.	ADDIKO BANK d.d. Zagreb
2.	AGRAM BANKA d.d. Zagreb
3.	CROATIA BANKA d.d. Zagreb
4.	ERSTE & STEIERMÄRKISCHE BANK d.d. Rijeka
5.	HRVATSKA NARODNA BANKA
6.	HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d. Zagreb
7.	IMEX BANKA d.d. Split
8.	ISTARSKA KREDITNA BANKA UMAG d.d. Umag
9.	KARLOVAČKA BANKA d.d. Karlovac
10.	KENTBANK d.d. Zagreb
11.	OTP BANKA d.d. Split
12.	PODRAVSKA BANKA d.d. Koprivnica
13.	PRIVREDNA BANKA ZAGREB d.d. Zagreb
14.	RAIFFEISENBANK AUSTRIA d.d. Zagreb
15.	SAMOBORSKA BANKA d.d. Samobor
16.	SLATINSKA BANKA d.d. Slatina
17.	ZAGREBAČKA BANKA d.d. Zagreb

Slika 3. Sudionici platnog sustava EuroNKS, Izvor: <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/euronks>

EuroNKSInst je najnoviji platni sustav kojim se omogućava izvršavanje iznimno brzog plaćanja u eurima, u svega nekoliko sekundi između sudionika ovog platnog sustava u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu. Platnim sustavom EuroNKSInst upravlja Financijska agencija (Fina). Uloge Fine u upravljanju ovim platnim sustavom su: otvaranje obračunskog računa svakom sudioniku EuroNKSInst platnog sustava za izvršavanje plaćanja, izvršavanje plaćanja između svih sudionika platnog sustava, informiranje sudionika o izvršenim plaćanjima, o iznosima na njihovim računima i o potencijalnim rizicima zbog kojih se odgađa izvršavanje plaćanja te osiguravanje tajnosti podataka o plaćanjima. Obveza Fine prema Hrvatskoj narodnoj banci je kontinuirano informiranje o iznosima na obračunskom računu svakog sudionika EuroNKSInst platnog sustava. Svi sudionici platnog sustava EuroNKSInst mogu izvršavati plaćanja kontinuirano tijekom radnih i neradnih dana, kroz cijelu godinu. U internetskoj aplikaciji EuroNKSInst sudionici provjeravaju status o izvršenju svakog pojedinog naloga za plaćanje i dobivaju izvješće o istima te o stanju na računu za taj obračunski dan.

Redni broj	Naziv sudionika
1.	ADDIKO BANK d.d. Zagreb
2.	BKS BANK AG, Glavna podružnica Hrvatska
3.	HRVATSKA POŠTANSKA BANKA d.d. Zagreb
4.	ISTARSKA BANKA UMAG d.d. Umag
5.	PARTNER BANKA d.d. Zagreb
6.	PRIVREDNA BANKA ZAGREB d.d. Zagreb
7.	ZAGREBAČKA BANKA d.d. Zagreb

Slika 4. Sudionici platnog sustava EuroNKSInst, Izvor: <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/euronksinst>

## 2.5. Hrvatske institucije dostupne korisnicima za korištenje platnih usluga

Svaka institucija koja donese odluku o pružanju jedne ili više platnih usluga, mora dostaviti prijedlog kako bi mogla započeti sa pružanjem usluga u platnom prometu uz potrebnu dokumentaciju HNB-u. Dostavljena dokumentacija mora sadržavati informacije o instituciji, tipovima platnih usluga koje institucija namjerava pružati, financijskim izvještajima, poslovnom planu za slijedeće tri godine, dokazu da institucija ispunjava zahtjev za inicijalni kapital, načinima za osiguravanje novca svakog pojedinog korisnika, sustavima upravljanja, opisu mjera koje će se poduzeti nakon neplaniranih događaja ili nakon podnošenja prigovora klijenata, procesu za pristup tajnim podacima vezanim uz plaćanje, strategijama za siguran opstanak institucije u budućnosti, poduzimanju mjera za uspješno upravljanje rizicima, opisu organizacijske strukture, identitetu svakog člana uprave podnositelja zahtjeva, informacije o potencijalnim kaznenim djelima te o prekršajima pojedine osobe u instituciji i drugo. HNB naplaćuje određeni iznos naknade svakoj instituciji prilikom obrade prijedloga istih. Ukoliko institucija zatraži dozvolu pružanja onih usluga u platnom prometu koje se ne navode u prethodnom zahtjevu, obvezna je podnijeti Hrvatskoj narodnoj banci prijedlog kako bi se instituciji izdavala dozvola na temelju koje će ista moći pružati i te dodatne usluge platnog prometa. Uz osnovni prijedlog prilaže se i dokumentacija koja sadržava iste informacije kao i u prethodnom zahtjevu. Za lakše izdavanje odobrenja, obveza Hrvatske narodne banke je da zatraži i dodatne informacije od institucija. Ukoliko Hrvatska narodna banka nakon razmatranja svih priloženih dokumenata utvrdi da institucije ispunjavaju sve potrebne preduvjete, izdaje instituciji službenu dozvolu na osnovu koje institucija započinje s pružanjem određenih tipova usluga u platnom prometu.

Institucije namijenjene za pružanje usluga u platnom prometu su one institucije koje su osnovane unutar Hrvatske i koje su upisane u registar. Institucije nisu ovlaštene za pružanje svih, već isključivo za pružanje jedne ili više usluga u platnom prometu za koje su dobile dozvolu od Hrvatske narodne banke. Ovlaštenja se upisuju kao djelatnosti u sudski registar koji vodi nadležni trgovački sud prema mjestu sjedišta odnosno institucije.

#### 2.5.1. Usluge banaka, štednih banaka i stambenih štedionica u platnom prometu

Svaka kreditna institucija koja pruža bankovne i financijske platne usluge može biti osnovana unutar granica Hrvatske, u državama koje nisu članice EU-a preko hrvatske podružnice i u državama koje su članice EU-a.

Za pružanje platnih usluga svaka kreditna institucija obvezna je otvoriti transakcijski račun te objektivno i standardizirano pružati platne usluge svim ostalim institucijama upisanim u sudski registar.

Banke su institucije koje se, kroz već duže vrijeme, ističu po iznimno širokom asortimanu proizvoda i usluga za njihove klijente. Od 1993. godine banke se u platnom prometu ističu kao institucije koje pružaju široku lepezu platnih usluga svim korisnicima koji na to pristanu potpisivanjem ugovora. U Zakonu o bankama zasebno su definirane bankovne i financijske usluge koje pružaju banke u platnom prometu.

Bankovne usluge banaka su: primanje depozita (najčešće oročenih depozita i depozita po viđenju), davanje raznovrsnih kredita svojim klijentima (određenih novčanih iznosa koje su klijenti obvezni vratiti bankama u rokovima koji su definirani ugovorom) te izdavanje elektroničkog novca kao jednog od najsuvremenijeg sredstva za plaćanje.

Financijske usluge koje pružaju banke su: osiguravanje sefova, trgovanje dionicama, obveznicama i ostalim tipovima vrijednosnih papira te mnoge druge usluge vezane uz vrijednosne papire, obavljanje raznovrsnih platnih usluga kako u državi tako i u inozemstvu, izdavanje instrumenata za brža plaćanja s inozemstvom (npr. garancija i sl.), pružanje informacija o stupnju sposobnosti institucija i građana za pravovremenu otplatu kredita, izdavanje platnih kartica i ostalih instrumenata za plaćanje, davanje preporuka institucijama vezanim uz njihovu imovinu te za načine unaprjeđenja poslovanja u budućnosti, obavljanje poslova zastupanja u osiguranju te brojne druge financijske usluge.

Zahvaljujući promjeni zakonskih propisa, kao i pristupanju Republike Hrvatske Europskoj uniji, bankama je omogućeno pružanje najsuvremenijih usluga u platnom prometu, a to su iniciranje plaćanja i informiranje o računima. Ovim platnim uslugama omogućava se svim korisnicima koji se prijave preko interneta ili u mobilnoj aplikaciji putem tajne lozinke ili PIN-a iniciranje platnih transakcija na teret svog računa za plaćanje u bankama te informiranje o platnim transakcijama korisnika i o iznosima sa svog vlastitog računa za plaćanje te sa računa koji su otvoreni kod više različitih banaka na jednom mjestu.

Poslovanje štednih banaka kao kreditnih institucija omogućeno je isključivo unutar Hrvatske. U platnom prometu, ove institucije pružaju slijedeće usluge: primanje raznih povratnih sredstava (npr. depozita), davanje raznovrsnih kredita iz primljenih sredstava, izdavanje garancija, trgovanje svim tipovima prenosivih vrijednosnih papira, pružanje informacija o tome u kojoj su mjeri institucije i građani sposobni pravovremeno otplatiti kredit, osiguravanje sefova, poslovi izdavanja instrumenata za plaćanje te ostale platne usluge.

Stambene štedionice su kreditne institucije osnovane kao dionička društva. Tri institucije koje unutar države posluju kao stambene štedionice su inozemna Wüstenrot, Raiffeisen i PBZ. Ove institucije pružaju slijedeće platne usluge: zaprimanje depozita u novcu i davanje stambenih kredita svojim klijentima za izgradnju, kupnju, obnovu ili opremanje nekretnina isključivo u domaćoj valuti, te obavljanje poslova zastupanja u osiguranju vezanim uz banke.

#### 2.5.2. Usluge institucija i malih institucija za elektronički novac u platnom prometu

Od ulaska Hrvatske u Europsku uniju, ove institucije mogu biti osnovane kako unutar Hrvatske, tako i u svim ostalim državama koje su priključene Europskoj uniji.

Osnovna djelatnost ovih institucija jest izdavanje elektroničkog novca. Elektronički novac je jedan od najsuvremenijih oblika novca koji se sve više koristi za plaćanje na prodajnim mjestima, putem interneta, preko bankomata te putem mobilnih telefona u aplikacijama banaka. Primjer elektroničkog novca je PBZ Maestro prepaid darovna kartica.

Ostale platne usluge koje pružaju institucije za elektronički novac su: zaštita novčanih sredstava koja institucija zaprimi od korisnika, brza zamjena svih novčanih sredstava za elektronički novac, otvaranje i vođenje računa za plaćanje putem kojih se izvršavaju isključivo platne transakcije te odobravanje kredita pri pružanju platnih usluga. Najsuvremenije platne



usluge u ovim institucijama su iniciranje plaćanja i informiranje o računima.

Među institucijama koje izdaju elektronički novac ističu se fiksni i mobilni operater (Hrvatski Telekom), kartične kuće (PBZ CARD i Erste Card Club), tvrtka za računalno programiranje (Aircash) i tvrtka PRIMEX PAYMENTS d.o.o. za pomoćne djelatnosti kod financijskih usluga.

Male institucije za elektronički novac koje pružaju platne usluge mogu biti osnovane isključivo unutar Hrvatske. Primjer ovih institucija je mobilni operater A1 Hrvatska.

### 2.5.3. Usluge institucija za platni promet u platnom prometu

Od ulaska Hrvatske u Europsku uniju, ove institucije mogu biti osnovane kako unutar Hrvatske, tako i u svim ostalim državama koje su priključene Europskoj uniji.

Ove institucije pružaju slijedeće platne usluge: primanje novčanih sredstava te stavljanje sredstava na raspolaganje primatelju plaćanja, polaganje, podizanje i prijenos novca s jednog na drugi transakcijski račun, izdavanje platnih instrumenata (kartica, računalo) za izvršavanje plaćanja, prihvata platnih transakcija, zaštita novčanih sredstava držanjem sredstava na posebnom računu, vođenje računa za izvršavanje platnih transakcija te odobravanje kredita za pružanje platnih usluga i drugo. Najsuvremenije platne usluge u institucijama za platni promet su iniciranje plaćanja i informiranje o računima.

Pomoćni poslovi koje ove institucije obavljaju u platnom prometu su: izvršavanje plaćanja, promjena valute za uspješno izvršavanje plaćanja, upravljanje platnim sustavom, pohranjivanje te obrada i čuvanje podataka.

U institucije za platni promet ubrajaju se računalne tvrtke (NTH Mobile te INTIS), kartične kuće (Corvus Pay te Nexi Croatia), tvrtka ELEKTRONIČKI RAČUNI za izdavanje računa te ostalih elektroničkih dokumenata i tvrtka HITRA d.o.o. za produkciju dokumenata.

### 2.5.4. Usluge malih institucija za platni promet u platnom prometu

Ove institucije pružaju slijedeće usluge u platnom prometu: upravljanje novčanim pošiljkama (prijenos te primanje novčanih sredstava i stavljanja sredstava na raspolaganje primatelju plaćanja) te usluge za izdavanje platnih instrumenata (kartica, računalo) za izvršavanje

plaćanja.

Ovim institucijama dozvoljeno je obavljanje poslova platnog prometa isključivo unutar Republike Hrvatske.

#### 2.5.5. Pružatelji usluga informiranja o računima u platnom prometu

Ovu uslugu mogu pružati svi korisnici koji su registrirani za obavljanje djelatnosti usluge informiranja o računu i institucije kojima je središnja banka dala suglasnost za pružanje iste. Od ulaska Hrvatske u Europsku uniju, institucije namijenjene za pružanje ove usluge platnog prometa, mogu biti osnovane kako unutar Hrvatske, tako i u svim ostalim državama koje su priključene Europskoj uniji.

Primjeri računalnih tvrtki koje su registrirani pružatelji usluge informiranja o računu su IDENTITY CONSORTIUM, GAURUS te LENDICA RAZVOJ.

### **2.6. Odnosi između korisnika i institucija za pružanje platnih usluga**

Korisnici platnih usluga obvezni su sklopiti ugovor s institucijama za korištenje platnih usluga koje te institucije pružaju. Prije sklapanja ugovora, institucije su obvezne korisnicima dostaviti:

- informacije o instituciji (naziv i adresa sjedišta institucije, e-mail adresa i ostali kanali putem kojih korisnici mogu komunicirati s institucijama, informacije o institucijama koje nadziru rad institucija s kojima korisnici namjeravaju sklopiti ugovor te informacije o registru u kojem su upisana ovlaštenja za pružanje platnih usluga),

- informacije o platnim uslugama koje će se pružati (osnovne karakteristike platne usluge, podaci koje su korisnici obvezni dati za uspješno zadavanje ili izvršavanje naloga za plaćanje, postupku za izvršavanje plaćanja, trenutak primitka naloga za plaćanje, rok za izvršavanje platne usluge),

- informacije o svim obračunatim kamatama i naknadama koje su korisnici obvezni platiti instituciji,

- informacije o načinima komunikacije između korisnika i institucije (tehnička oprema i softver putem kojih će se prenositi informacije, način i učestalost davanja informacija korisnicima platnih usluga, jezik za komunikaciju, davanje informacija i odredbi okvirnog ugovora korisnicima na zahtjev korisnika),

- informacije i upute za korištenje platnog instrumenta (načini za zaštitu platnog instrumenta,

načini obavještanja institucije o krađi, gubitku ili neovlaštenoj uporabi platnog instrumenta, postupci za obavještanje korisnika platnih usluga o prijevarama ili prijetnjama, situacije u kojima institucija blokira korisnicima korištenje platnog instrumenta, način i rok do kojeg su korisnici platnih usluga dužni obavijestiti institucije o neizvršenom, nepravilno zadanom i zakašnjelom plaćanju, naknade izdavanja te upotrebe platnih kartica, uvjeti za povrat novca),

- informacije o okvirnim ugovorima (izmjene trajanja okvirnih ugovora i prava otkazivanja okvirnih ugovora),
- informacije vezane uz pravnu zaštitu (rješavanje sporova iz okvirnog ugovora, podnošenje prigovora).

Sve navedene informacije moraju biti dostavljene korisnicima unaprijed, u papirnatom obliku te na jasan i na razumljiv način. Nakon što su proučili sve potrebne informacije koje su zaprimili od institucije, korisnici sklapaju ugovor s institucijama za korištenje platnih usluga putem interneta ili izravnim dolaskom u institucije. Na temelju dokumentacije i osobnih podataka koje korisnici dostavljaju institucijama, institucije utvrđuju identitet korisnika. Potpisivanjem ugovora korisnici daju suglasnost pristanka na korištenje platnih usluga institucija.

Institucije koja izdaju platne instrumente osiguravaju tajnost PIN-a i lozinke svakog korisnika platnih usluga, ovlaštene su za deblokiranje platnih instrumenata u bilo kojem vremenu te za sprječavanje daljnje uporabe platnog instrumenta korisnika platnih usluga nakon krađe, gubitka ili neovlaštene uporabe platnog instrumenta tog korisnika. U slučajevima kada korisnici platnih usluga izjavljuju da plaćanje nije izvršeno ili da je izvršeno sa zakašnjenjem, obveza svake institucije je dokazati da se plaćanje izvršilo na vrijeme i bez smetnji u sustavu.

Korisnici platnih usluga obvezni su upotrebljavati platne instrumente prema pravilima koja su definirana u ugovoru o tim platnim instrumentima, odmah obavijestiti institucije o gubitku, krađi ili neovlaštenoj uporabi platnog instrumenta te osigurati tajnost PIN-a i lozinke svog platnog instrumenta od ostalih korisnika. U slučaju traženja češćeg davanja informacija nego što je to predviđeno ugovorom, korisnici su obvezni institucijama platiti naknadu.

Ukoliko korisnici uoče da pružatelj platnih usluga ne ispunjavaju obveze koje su definirane u ugovoru, mogu putem interneta ili izravnim dolaskom u poslovnice, podnijeti prigovor institucijama. Institucije su dužne razmotriti prigovor svakog korisnika te riješiti sve probleme na koji su korisnici podnijeli prigovor.

Korisnici imaju pravo otkazati ugovor za pružanje platnih usluga bilo kada, pri čemu institucije korisnicima ne smiju naplatiti nikakvu naknadu.

## 2.7. Plaćanje platnom karticom u platnom prometu

Platna kartica je bezgotovinsko sredstvo plaćanja koje građani, tijela državne uprave i ostali poslovni subjekti u posljednjih nekoliko godina sve više upotrebljavaju za podizanje novca putem bankomata, polaganje novca na račun za plaćanje, prijenos novčanih sredstava te za plaćanje proizvoda i usluga putem interneta, putem mobilne aplikacije, za plaćanje na prodajnim mjestima prislanjanjem kartice na prihvatni uređaj te na ostalim lokacijama gdje je to prihvatljivo. Izdavatelj platnih kartica može biti banka, inozemna Wüstenrot, Raiffeisen i PBZ stambena štedionica, štedna banka, Hrvatski Telekom, kartične kuće (PBZ CARD i Erste Card Club), tvrtka Aircash i tvrtka PRIMEX PAYMENTS.

Debitne platne kartice izdaju se klijentima kada oni imaju otvoren tekući, žiro račun ili oba računa istodobno u instituciji. Korištenjem ove kartice, klijenti mogu kupovati proizvode sve dok ne potroše sav raspoloživi iznos na transakcijskom računu. Nakon što klijenti izvrše plaćanje, iznos koji su platili odmah im se skida sa računa. Putem instalirane mobilne aplikacije i uz dobru internetsku vezu, klijenti mogu vidjeti iznos za koji je njihov račun umanjen, iznos naknade koji su za takvu transakciju morali platiti, a za koji iznos je također terećen njihov račun te raspoloživi iznos na njihovom računu. Primjer debitne platne kartice je Visa debitna kartica.



Slika 5. Prikaz Visa debitne kartice Zagrebačke banke, Izvor: <https://www.senor.hr/hr/novosti/nova-zaba-visa-kartica/>

Kreditne platne kartice izdaju se klijentima ukoliko izdavatelj kreditne kartice procijeni da su klijenti sposobni podmirivati nastale obveze u ugovorenom vremenskom periodu. Kartične

kuće koje izdaju ovakve kartice nude različite vrste dodatnih proizvoda, primjerice podizanje gotovine do određenog iznosa, odobravanje određenog iznosa sredstava u gotovini kao kredit, omogućavanje korištenja „nagradnih bodova“ te ostale različite proizvode i pogodnosti. Putem kreditnih kartica, omogućuje se kupnja proizvoda i usluga na kredit. Klijenti koriste kreditnu karticu kada kupnju nekog proizvoda plaćaju sa odgodom na rate, odnosno svaki mjesec plaćaju određenu svotu novca za proizvod koji su kupili, ili radi podmirenja ukupnog iznosa za koji su terećeni njihovi računi, te koji su u obvezi podmiriti u određenom periodu, najčešće mjesečno. Primjer kreditne platne kartice je Visa premium PBZ card.



Slika 6. Prikaz Visa premium PBZ card, Izvor: <https://www.pbzcard.hr/hr/izdavanje-kartica/premium-visa/>

Posljednja skupina prepaid platnih kartica, najčešće se koristi za plaćanje naručenih proizvoda online kada pošiljatelj zahtijeva da se plaćanje izvrši odmah prilikom takve narudžbe. Klijenti mogu koristiti ovu karticu za plaćanje dok ne potroše sav raspoloživi iznos novca koji su unaprijed uplatili na karticu. Primjer prepaid platne kartice je Aircash Mastercard prepaid platna kartica.



Slika 7. Prikaz Aircash Mastercard prepaid platne kartice, Izvor: <https://aircash.eu/hr/sto-je-prepaid-kartica/>

## 2.8. Izvršavanje plaćanja u inozemstvu

Platni promet Republike Hrvatske s inozemstvom podrazumijeva sva plaćanja u dogovorenoj valuti koja se vrše između domaćih institucija, korisnika i građana (rezidenata) te inozemnih institucija, korisnika i građana (nerezidenata). Svaka domaća institucija koja iskaže namjeru za pružanjem jedne ili više usluga platnog prometa u inozemstvu, najprije mora obavijestiti Hrvatsku narodnu banku te dobiti odobrenje.

Plaćanja s inozemstvom izvršavaju se putem deviznog računa koji mogu otvoriti građani, korisnici i institucije u Republici Hrvatskoj dostavljanjem potrebne dokumentacije na uvid u banku. Korisnici platnih usluga mogu pratiti iznose na svom deviznom računu izravnim dolaskom na šalter banke, putem interneta i putem mobilne aplikacije. Također, plaćanje s inozemstvom moguće je izvršavati putem platnih kartica i putem naloga za plaćanje. Od 2007. godine za izvršavanje svih plaćanja u inozemstvu koristi se Međunarodni broj bankovnog računa (IBAN).

UNIVERZALNI NALOG ZA PLAĆANJE

PLATITELJ (naziv/ime i adresa):	Hitno: <input type="checkbox"/>	Valuta plaćanja:	Iznos:
	IBAN ili broj računa platiojca:		
Model:		Poziv na broj platiojca:	
IBAN ili broj računa primatelja:			
PRIMATELJ (naziv/ime i adresa):	Model:		Poziv na broj primatelja:
	Šifra namjene:		Opis plaćanja:
Datum izvršenja:			
BIC (ili naziv banke primatelja):		Primatelj (osoba):	Fizička Pravna
Valuta pokriva:		Troškovi opcija: BEN SHA OUR	
Pečat korisnika PU		Potpis korisnika PU	

Obr. HUB 3 - 1+2 set OG GRAFIKA d.o.o.

Slika 8. Obrazac naloga za plaćanje u inozemstvu, Izvor: <https://hrcak.srce.hr/file/192677>

Poslovi platnog prometa s inozemstvom dijele se na kapitalne i na tekuće poslove. Osnovna razlika između kapitalnih i tekućih poslova je što se kapitalni poslovi obavljaju sa svrhom prenošenja kapitala iz jedne u drugu državu, dok kod obavljanja tekućih poslova u različitim državama nije svrha prenošenje kapitala.

Obveze rezidenata su obavješćavanje Hrvatske narodne banke o svim poslovima s

inozemstvom, dostavljanje dokumentacije s podacima o poslovanju Financijskom inspektoratu (kontrolnom tijelu rada rezidenata) i vođenje nadzorne knjige o plaćanju u kapitalnim poslovima s inozemstvom.

## **2.9. Značaj projekta SEPA**

Ideju za razvoj Jedinstvenog platnog područja za plaćanje u eurima, koje se popularno naziva SEPA (Single Euro Payments Area), pokrenula je Europska unija 2000. godine u Lisabonu u cilju stvaranja najrazvijenijeg gospodarskog područja na svijetu. Godine 2007. je Europska komisija u suradnji sa Europskom središnjom bankom uspostavila jedinstvena pravila po kojima će sve zemlje unutar SEPA područja izvršavati bezgotovinska plaćanja.

SEPA je jedinstveno područje plaćanja u okviru kojeg svi poslovni subjekti, potrošači (fizičke osobe), kao i tijela javne vlasti, pod jednakim osnovnim uvjetima, mogu izvršavati i primati sredstva u eurima, bez obzira na njihovu lokaciju.

Svrha i cilj uspostave projekta SEPA je stvaranje jedinstvenog sustava platnog prometa putem izravnog terećenja koji podrazumijeva da korisnici iniciraju plaćanja na teret transakcijskog računa platitelja, uz prethodnu suglasnost koju platitelj daje primatelju plaćanja. Najčešće se izravno terećenje koristi kod plaćanja koja su redovita i koja se ponavljaju (npr. komunalni računi).

Kako je provedba SEPA projekta u Republici Hrvatskoj podrazumijevala i određenu reformu platnog sustava, a iz razloga što je taj projekt zahtijevao promjenu i prilagodbu nacionalnih platnih transakcija, ovaj projekt se uvodio postupno.

Nakon ulaska u EU, Hrvatska je priključena projektu SEPA, od kada počinje promjena postojećih kreditnih transfera na novu shemu koja je dovršena 2016. godine. Od 2017. godine odvija se izravno terećenje prema novim pravilima, dok se od lipnja 2019. godine provode samo SEPA terećenja. Navedena pravila SEPA projekta su se, dakle, primjenjivala i dok je sredstvo plaćanja u Republici Hrvatskoj bila kuna, ali s jasnom svrhom da se građani što brže i jednostavnije prilagode na korištenje eura kao nove službene valute za plaćanje.

Sada SEPA područje čini 36 država, u koje se ubrajaju i pojedine države koje još uvijek nisu priključene Europskoj uniji.

### **3. PLATNI PROMET U HRVATSKOJ POŠTANSKOJ BANCII**

Hrvatska poštanska banka je jedna od najvećih banaka u hrvatskom vlasništvu, koja pored ostalih poslova, pruža širok spektar platnih usluga za građane, tijela državne uprave, trgovačka društva te za ostale poslovne subjekte u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu.

Za stjecanje prava na korištenje platnih usluga u Hrvatskoj poštanskoj banci, korisnici su obvezni sklopiti ugovor za korištenje svake pojedine platne usluge Banke. Neposredno prije sklapanja ugovora, korisnici dostavljaju Banci svu potrebnu dokumentaciju određenu aktima Banke i podatke na osnovu kojih se utvrđuje njihov identitet. Ugovorom se Banka obvezuje na pružanje platnih usluga korisnicima sukladno zakonskim propisima te ostalim podzakonskim propisima i aktima banke, a korisnici se obvezuju da će se pri korištenju platnih usluga pridržavati svih pravila definiranih u ugovoru. Korisnici mogu započeti s korištenjem platnih usluga odmah nakon sklopljenog ugovora.

Hrvatska poštanska banka je sudionik svih platnih sustava preko kojih se uspješno obavljaju gotovinski i bezgotovinski platni promet. Detaljne informacije o svim poslovnicaama Hrvatske poštanske banke u kojima je korisnicima omogućeno svakodnevno korištenje platnih usluga, dostupne su na internetskim stranicama Hrvatske poštanske banke te u mHPB mobilnoj aplikaciji. Prednost plaćanja putem mHPB mobilne aplikacije te putem računala, tableta i laptopa, uz kvalitetnu internetsku vezu, je što korisnici kontinuirano koriste širok spektar najsuvremenijih digitalnih platnih usluga tijekom cijele godine, te uspješno izvršavaju plaćanja i zaprimaju uplate na bilo kojoj lokaciji, bez potrebnog odlaska u poslovnicu Banke. U posljednjih nekoliko godina, iznimno je porasla i učestalost korištenja platnih kartica kod svih korisnika Hrvatske poštanske banke.

Rad Hrvatske poštanske banke nadzire Hrvatska narodna banka od koje je Hrvatska poštanska banka dobila odobrenje kojim je Banci omogućeno obavljanje domaćeg i inozemnog platnog prometa.

Inozemna plaćanja podrazumijevaju sva plaćanja u dogovorenoj valuti pomoću akreditiva, čekova, doznaka i garancija. Plaćanja se odvijaju između Hrvatske poštanske banke i korisnika (klijenata i poslovnih subjekata) u Republici Hrvatskoj, a prema institucijama koje u inozemstvu pružaju platne usluge, klijentima i poslovnim subjektima koji posluju u inozemstvu. Ovaj tip platnog prometa obavlja se putem poslovne mreže Hrvatske poštanske



banke, korištenjem kartica na bankomatima i u poslovnicama te pomoću internetskog i mobilnog bankarstva koji omogućuju brži protok novca u stranoj valuti od platitelja do primatelja.

### **3.1. Tipovi platnog prometa u Hrvatskoj poštanskoj banci**

U Hrvatskoj poštanskoj banci obavljaju se plaćanja u gotovini i bezgotovinska plaćanja.

Plaćanja u gotovini obuhvaćaju slučajeve kada korisnici imaju mogućnost podizanja novca izravnim dolaskom u svih 60 poslovnica Hrvatske poštanske banke tijekom radnog vremena šaltera Banke, putem bankomata Hrvatske poštanske banke koji su dostupni u Republici Hrvatskoj i nakon završetka radnog vremena poslovnice Banke (tijekom cijelog dana) te preko poslovne mreže u suradnji Hrvatske poštanske banke i Fine. Osim u Hrvatskoj poštanskoj banci, korisnici imaju i mogućnost polaganja novca u Hrvatskoj pošti i u Fini.

Bezgotovinski platni promet odvija se putem internetskog i mobilnog bankarstva te putem platnih kartica koje se izdaju u Hrvatskoj poštanskoj banci. U zadnjih nekoliko godina, korisnici su uočili mogućnosti brzog, jednostavnog i sigurnog plaćanja putem platnih kartica te putem računala, laptopa, tableta i mobilnih telefona, uz kvalitetnu internetsku vezu. Iz navedenog razloga se i povećao broj izvršenih bezgotovinskih platnih transakcija. Osim u poslovnicama Hrvatske poštanske banke, korisnici mogu predati naloge za plaćanje izravnim dolaskom u poslovnicu Fine na papirnatom mediju te u elektroničkom obliku putem mobilne aplikacije mFINA.

### **3.2. Platne usluge Hrvatske poštanske banke**

Platne usluge Hrvatske poštanske banke su: primanje depozita, odobravanje stambenih, namjenskih i nenamjenskih kredita, osiguravanje sefova, izvršavanje SEPA instant plaćanja, usluge SEPA izravnog terećenja i kreditnog transfera, iniciranje plaćanja i informiranje o računima, plaćanje svih računa u Konzum trgovinama i u trafikama Tisak, usluga Moj broker te usluga prihvata kartica za sve korisnike.

#### **3.2.1. Primanje depozita**

Za raspolaganje sredstvima na depozitnom računu, korisnici sklapaju ugovor s Bankom o

otvaranju depozitnog računa. Ugovorom se korisnici obvezuju položiti određeni iznos novčanih sredstava, a Banka se obvezuje primiti taj iznos novčanih sredstava od korisnika na depozitni račun. Korisnici će ugovoriti s Bankom depozite po viđenju ukoliko žele konstantno koristiti novčana sredstva koje polože na depozitni račun u Banku ili oročene depozite ukoliko žele da im Banka vrati uvećan iznos novčanih sredstava za ugovorenu kamatu na ugovoreni datum. Obveza korisnika je dostaviti Banci svu potrebnu dokumentaciju kako bi Banka uspješno utvrdila njihov identitet. Obveza Banke je izvještavanje korisnika o iznosima na njihovim depozitnim računima, putem e-mail adrese i ostalih sredstava za komunikaciju koja su definirana u ugovoru.

### 3.2.2. Odobravanje stambenih, namjenskih i nenamjenskih kredita

Kako bi stekli pravo na korištenje kredita u Hrvatskoj poštanskoj banci, korisnici su obvezni udovoljiti uvjetima koje postavlja banka za odobravanje takvog kredita, te sklopiti ugovor o kreditu. Sklapanjem ugovora korisnicima kredita daje se dogovorena svota novca (sa i bez određene namjene), a korisnici se obvezuju da će taj iznos vratiti Banci u rokovima i iznosima koji su definirani u ugovoru. U Hrvatskoj poštanskoj banci korisnicima se odobravaju stambeni krediti te namjenski i nenamjenski gotovinski krediti.

Stambeni krediti su krediti koji se odobravaju korisnicima za izgradnju, kupnju, obnovu ili opremanje nekretnine. U Hrvatskoj poštanskoj banci korisnicima su dostupni POS stambeni krediti, stambeni krediti bez hipoteke te ostali stambeni krediti.

Gotovinski namjenski kredit je kredit kod kojeg je svrha za koju je odobren kredit definirana u ugovoru i sredstva se koriste isključivo za takvu namjenu. U Hrvatskoj poštanskoj banci korisnicima su dostupni krediti za podmirenje prekoračenja po tekućem računu, krediti za školarinu i turistički krediti.

Gotovinski nenamjenski krediti su krediti kod kojih je korisnicima omogućeno trošenje novca prema njihovim preferencijama. U Hrvatskoj poštanskoj banci korisnicima su dostupni gotovinski nenamjenski krediti za umirovljenike, gotovinski nenamjenski hipotekarni krediti i lombardni krediti. Ovi krediti omogućeni su korisnicima kada oni žele putovati, podizati određeni iznos novca, kupiti automobil i sl.

Tijekom otplate kredita Banka je obavezna obavještavati korisnike o dospjelim i nedospjelim

iznosima rata ili anuiteta kredita putem e-mail adrese te ostalih sredstava za komunikaciju koja su definirana u ugovoru, upozoravati korisnike kredita o eventualnoj neurednosti u otplati kredita, pružati sve potrebne informacije vezane uz kredit, prikupljati eventualne dodatne podatke za korisnike kredita, ažurirati postojeće podatke i drugo.

Obveze korisnika su dostavljanje točnih i potpunih podataka te ispravne dokumentacije Banci pri sklapanju ugovora o kreditu, osiguravanje dostupnosti svih sredstava za primanje obavijesti od Banke te plaćanje kamata i naknada na kredit prema ugovorenim odredbama. Korisnici mogu otplatiti kredit i prije ugovorenog datuma, pri čemu je potrebno prethodno poslati zahtjev o prijevremenoj otplati kredita Banci.

### 3.2.3. Osiguravanje sefova

Korisnici sklapaju ugovor s Bankom kako bi dobili dozvolu za polaganje vrijednosnih papira te raznih dokumenata i vrijednosti u sef koji se nalazi na sigurnom prostoru u Banci. Vremensko razdoblje tijekom kojeg će se navedena sredstva čuvati u sefu određuju korisnici kojima je omogućen pristup sefu svakog radnog dana Banke. Korisnici mogu dati dozvolu dvjema osobama za pristup sredstvima u njihovim sefovima, pri čemu su ih dužni upoznati sa pravilima za korištenje sefa.

Obveze Banke su utvrđivanje identiteta korisnika te svih osoba koje su ovlaštene za pristup sredstvima u sefovima tih korisnika, tehničko održavanje i osiguravanje sefa te obavještavanje korisnika o promjeni visine naknada.

Obveze korisnika su dostavljanje sve potrebne dokumentacije Banci za utvrđivanje identiteta, poštivanje pravila definiranih u ugovoru pri korištenju sefa, odgovaranje za štetu koja nastane zbog čuvanja nedozvoljenih predmeta u sefu, plaćanje naknade unaprijed za ugovoreno razdoblje te obavještavanje Banke o gubitku i krađi ključa sefa.

### 3.2.4. Izvršavanje SEPA instant plaćanja

Među prvim bankama koje su pristupile SEPA instant plaćanju ističe se Hrvatska poštanska banka. Uz najveću razinu sigurnosti, SEPA instant plaćanje omogućava izvršavanje platnih transakcija u svega deset sekundi. Ova usluga instant plaćanja stalno je dostupna svim korisnicima Banke, tako da se transakcije mogu izvršavati praznicima i

neradnim danima. Zahvaljujući uspješnoj digitalizaciji informacijskog sustava Hrvatske poštanske banke, ovu uslugu instant plaćanja mogu koristiti svi korisnici putem mHPB mobilne aplikacije, uz brzi pristup internetu.



Slika 9. Načini za izvršavanje SEPA instant plaćanja, Izvor: <https://www.hpb.hr/hr/sepa-instant-placanje-220/220>

### 3.2.5. Usluge SEPA izravnog terećenja i kreditnog transfera

Uslugom SEPA izravnog terećenja omogućeno je korisnicima da, uz suglasnost platitelja, iniciraju plaćanja na teret transakcijskog računa platitelja.

Uslugom kreditnog transfera institucija za pružanje platnih usluga odobrava primatelju izvršavanje platnih transakcija na teret računa platitelja.

### 3.2.6. Najsuvremenije platne usluge Banke

Od najsuvremenijih usluga u platnom prometu Hrvatske poštanske banke ističu se iniciranje plaćanja i informiranje o računima. Korisnici koriste navedene usluge preko interneta prijavom pomoću serijskog broja tokena i jednokratne lozinke ili u mobilnoj aplikaciji mHPB putem tajne lozinke ili PIN-a.

Uslugom iniciranja plaćanja korisnicima je omogućeno zadavanje naloga za plaćanje te iniciranje platnih transakcija na teret njihovih računa za plaćanje u Banci.

Uslugom informiranja o računu korisnici se informiraju o svim transakcijskim računima za

plaćanje koje su prethodno otvorili kod Hrvatske poštanske banke.

### 3.2.7. Plaćanje računa u Konzum trgovinama i trafikama Tisak

Jedna od novijih platnih usluga Hrvatske poštanske banke za građane (klijente Banke) je plaćanje svih računa i režija na blagajnama u Konzum trgovinama i u trafikama Tiska. Na ovim lokacijama klijenti mogu plaćati gotovinom i karticama (Maestro, Mastercard i VISA karticama) račune za struju, vodu, čistoću, komunalne troškove, kao i za ostale troškove.

### 3.2.8. Usluga Moj broker

Korištenjem usluge Moj broker korisnicima je omogućeno trgovanje dionicama, obveznicama i ostalim vrijednosnim papirima na tržištu u Republici Hrvatskoj te na inozemnim tržištima. Dodatna pogodnost ove usluge je što korisnici putem interneta u svakom trenutku imaju uvid u stanje portfelja (dionica, obveznica i ostale financijske imovine).

### 3.2.9. Usluga prihvata kartica

Prihvat svih platnih kartica Hrvatske poštanske banke omogućen je za korisnike na prodajnim mjestima putem prihvatnih uređaja (EFTPOS terminala) te putem interneta, uslugom eCommerce. Pogodnosti ove usluge su osiguravanje jednostavnije kupovine, povoljnije naknade te kraći rok plaćanja.

## **3.3. Platne kartice za građane (klijente) u Hrvatskoj poštanskoj banci**

U Hrvatskoj poštanskoj banci klijentima se izdaju debitne, kreditne i prepaid platne kartice. Za sve tipove platnih kartica, Banka ograničava iznos do kojeg klijenti mogu plaćati te broj platnih transakcija koje klijenti mogu izvršiti dnevno korištenjem kartica. O promjenama visine postavljenih ograničenja Banka redovito obavještava klijente.

Klijenti upotrebljavaju debitne, kreditne i prepaid platne kartice za plaćanje proizvoda na svim prodajnim mjestima na kojima je omogućeno plaćanje karticama Hrvatske poštanske banke, za plaćanje proizvoda i usluga putem interneta, za podizanje novca sa bankomata te za ostale pogodnosti koje su na raspolaganju klijentima u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu.

Klijenti su obvezni koristiti platne kartice prema pravilima koja su definirana u Općim uvjetima

za korištenje svih tipova platnih kartica. Na prednjoj strani svake kartice, otisnut je datum do kojeg kartica vrijedi. Nakon tog datuma, klijenti više ne smiju koristiti postojeću platnu karticu te im se izdaje nova platna kartica koja se zajedno s PIN-om i uputama za aktivaciju kartice klijentima dostavlja poštom na kućnu adresu. Klijenti započinju s korištenjem zamjenske kartice odmah nakon aktivacije iste. Kako klijenti ne bi morali snositi iznenadne troškove koji bi mogli nastati pri korištenju platne kartice, moraju se potpisati na karticu.

### 3.3.1. Plaćanje debitnom platnom karticom

Nakon sklapanja ugovora za otvaranje tekućeg, žiro računa ili istodobno oba transakcijska računa u Hrvatskoj poštanskoj banci, klijentima se izdaje debitna platna kartica. Uz karticu, klijenti dobivaju i PIN koji svaki klijent mora sakriti od ostalih klijenata.

Korištenjem debitnih platnih kartica, klijentima je omogućeno da u svakom trenutku podignu novac sa svog tekućeg ili žiro računa. Kada klijenti podignu novac putem bankomata, mogu dobiti potvrdu o izvršenoj transakciji, nakon što putem bankomata potvrde da žele dobiti tu potvrdu.

Putem debitnih platnih kartica klijenti izvršavaju plaćanja preko bankomata, prislanjanjem i unošenjem PIN-a kartice u prihvatni uređaj na prodajnim mjestima u svrhu plaćanja proizvoda, unosom broja kartice, datuma isteka kartice i ostalih podataka pri plaćanju putem interneta te na brojne druge načine. Za korištenje kartice, klijenti su obavezni platiti naknadu Banci. Pri plaćanju debitnim karticama na prodajnom mjestu, iznos koji su klijenti platili odmah se skida sa njihovih transakcijskih računa, što klijenti mogu vidjeti ukoliko koriste mHPB mobilnu aplikaciju.

Klijentima se može blokirati korištenje kartice u slučajevima kada se oni ne pridržavaju pravila prema kojima su obavezni koristiti karticu, kada tri puta zaredom unesu netočan PIN, nakon smrti klijenta, kada druga osoba koristi karticu klijenta bez njegove dozvole te iz ostalih razloga o kojima Banka pisanim putem obavještava klijente.

Debitna kartica Banke je i CRO Visa kartica koja zaposleniku vrijedi četiri godine. Ova kartica izdaje se svim zaposlenima u Republici Hrvatskoj kojima poslodavci isplaćuju naknade za odmor. Zaposlenici koriste ovu karticu isključivo za plaćanje u hotelima, restoranima i kafićima te na svim ostalim prodajnim mjestima na kojima to omogući Ministarstvo turizma.

### 3.3.2. Plaćanje kreditnim i prepaid platnim karticama

Korištenje Visa kartice na rate omogućuje se klijentima da kupnju svakog proizvoda za koji je potrebno izdvojiti veći iznos novca, mogu otplatiti u jednakim mjesečnim iznosima, odnosno u ratama, bez kamata, prema modelu otplate u tri, šest ili dvanaest mjeseci, ovisno o tome koji model otplate najviše odgovara klijentima. Broj rata u kojima otplaćuju kupljeni proizvod određuju klijenti. Klijenti mogu, ukoliko su u mogućnosti, otplatiti kupljeni proizvod i prije ugovorenog roka.

Kao sastavni dio kreditne revolving kartice, klijentima se odobrava i revolving kredit u iznosu koji određuje Banka. Revolving kredit je kredit koji se, pod uvjetima iz ugovora, može obnavljati. Korištenjem ove kartice klijentima je omogućeno plaćanje iskorištenog iznosa revolving kredita najmanje jednom mjesečno u određenom postotku (od 5,10 ili 20 posto) koji odgovara korisnicima i na određeni datum koji su navedeni u Ugovoru. Raspoloživi iznos revolving kredita na kartici se automatski obnavlja u istom iznosu u kojem su klijenti otplatili revolving kredit. U slučaju da klijenti imaju više novca na svom računu, oni mogu zatražiti od Banke da prije ugovorenog vremenskog roka otplate kredit.

Korištenjem kartica s odgodom plaćanja, klijenti plaćaju određeni iznos u cijelosti, uz odgodu, bez plaćanja kamata. Određeni datum do kojeg korisnici moraju platiti (svaki peti, petnaesti, ili dvadeset i peti u mjesecu) i određeni iznos koji oni moraju platiti sa računa, detaljno su definirani u Ugovoru između Banke i klijenta.

Prednost zlatnih kartica je što se klijentima omogućuje plaćanje cijelog iznosa jednom mjesečno na unaprijed određen datum dospijeca. Određeni datum do kojeg klijenti moraju platiti (svakog petog, petnaestog ili dvadeset i petog u mjesecu) i određeni iznos koji oni moraju platiti sa svog računa, detaljno su definirani u Ugovoru između Banke i klijenta. Banka izvještava klijente o iznosu koji su platili i o datumu izvršenja plaćanja.

Mastercard Pošta & HPB karticu Hrvatska poštanska banka izdaje u suradnji s Hrvatskom poštom d.d.. Korištenjem ove kartice, klijentima se omogućuje podizanje gotovine u obliku papirnatih novčanica na bankomatima, plaćanje na prodajnim mjestima te im se omogućuje da mogu otplatiti kupljeni proizvod za koji su morali izdvojiti veći iznos novca u više rata, prema modelu otplate koji im najviše odgovara ili da, uz odgodu plaćanja, otplate sav iznos za kupljeni proizvod odjednom.

Skupina prepaid platnih kartica koristi se za podizanje novca, nakon što je novac prethodno uplaćen na karticu. Pri korištenju ove kartice, klijenti ne mogu potrošiti veći iznos novca od onog koji imaju na tom računu.

### **3.4. Platne kartice za poslovne subjekte**

Platne kartice koje poslovni subjekti mogu koristiti nakon otvaranja transakcijskog računa, koriste se bezgotovinska plaćanja u domaćem i inozemnom platnom prometu.

Visa Business Debit platna kartica služi za praćenje iznosa na transakcijskim računima tijekom cijelog dana, za plaćanje proizvoda i usluga na svim prodajnim mjestima gdje je to omogućeno i na internetu, za podizanje novca sa bankomata i sa prihvatnih uređaja te za ostale mogućnosti za plaćanje.

Visa Business karticom s odgodom plaćanja omogućuje se potpuna kontrola nad troškovima prilikom odgode plaćanja troškova. Prednost ove kartice je brza i jednostavna upotreba pri odlasku na službena putovanja jer se troškovi s transakcijskog računa automatski naplaćuju. Ostale mogućnosti koje se ostvaruju korištenjem ove kartice su kupnja proizvoda i usluga na svim prodajnim mjestima gdje je to omogućeno i putem interneta, podizanje novca s bankomata, praćenje iznosa na karticama putem računala ili laptopa, uz kvalitetnu internetsku vezu i sl.

Visa Prepaid Business karticom poslovnim subjektima omogućeno je plaćanje proizvoda i usluga putem interneta, izvršavanje bezgotovinskih plaćanja na svim VISA prodajnim mjestima, podizanje novca s bankomata te mnoge druge mogućnosti plaćanja.

Visa Bonus plus karticom omogućena su plaćanja proizvoda i usluga u ratama na pojedinim mjestima, kupnja GSM bonova te podizanje gotovine na bankomatima Hrvatske poštanske banke. Posebno obilježje ove platne kartice je što je poslovnim subjektima omogućen povrat određenog postotka (dijela) potrošenog iznosa. Iznos povrata obračunava se prema iznosu potrošnje poslovnog subjekta. Što je potrošnja veća, poslovnom subjektu će biti vraćen iznos u većem postotku (bonus).



### 3.5. Plaćanje putem interneta i putem mobilne aplikacije mHPB

Korištenjem interneta i mobilnih telefona za plaćanje u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu, korisnicima je omogućeno svakodnevno praćenje svih izvršenih uplata i isplata te dobivanje uvida u iznose na njihovim transakcijskim računima, pristup platnim karticama (blokiranje, deblokiranje, promjena visine ograničenja kartice, davanje zahtjeva za aktivaciju kartice i sl.), podnošenje zahtjeva za kredit, plaćanje karticama, primanje važnih obavijesti od Banke te najbrže, najjednostavnije i neprekidno izvršavanje plaćanja svakog dana tijekom cijele godine.

Kako bi mogli izvršavati plaćanja putem suvremenih uređaja, neophodno je da korisnici samostalno osiguraju sve tehničke uvjete (ispravna računala, laptope, tablete i mobilne telefone te kvalitetnu internetsku vezu). Za plaćanje putem računala, tableta ili laptopa korisnici se prijavljuju pomoću serijskog broja tokena i jednokratne lozinke.

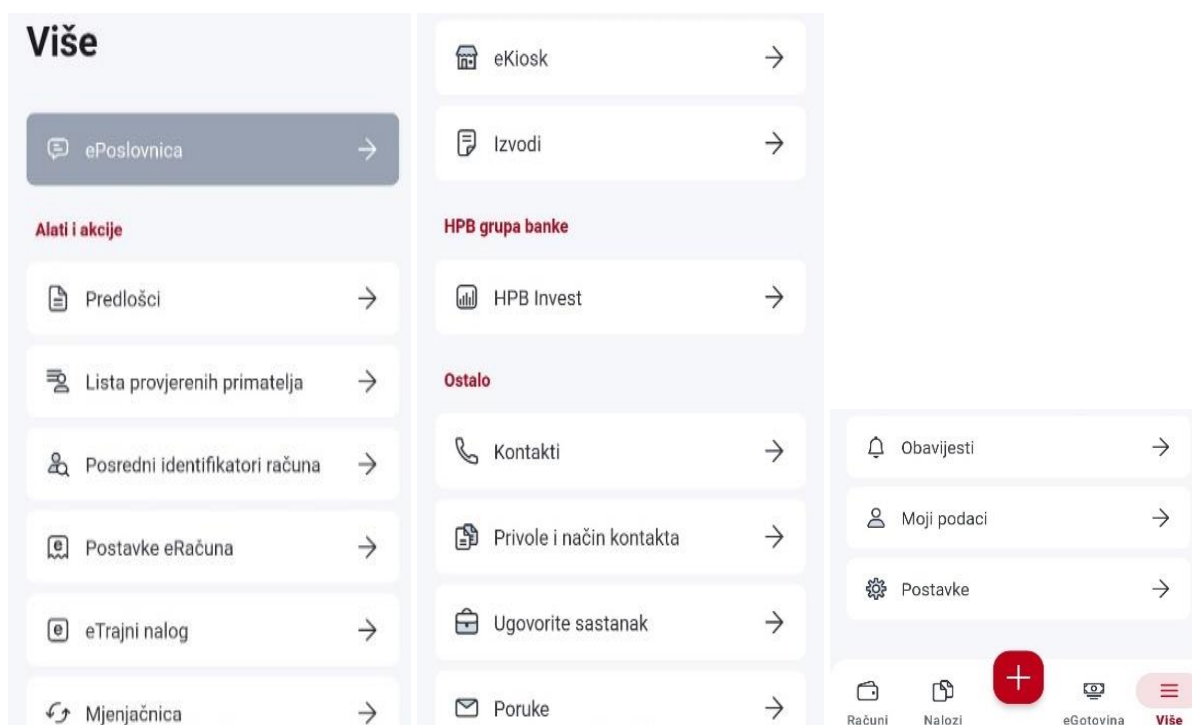
Za plaćanje putem mobilnih telefona korisnici mogu instalirati mHPB mobilnu aplikaciju nakon što otvore transakcijski račun (tekući račun, žiro račun ili istodobno oba računa) u Banci. Ulaskom u aplikaciju mHPB korisnicima je omogućen pristup uslugama mBanking, mToken i mPlati. Za pristup svim navedenim uslugama koristi se identičan PIN od osam znamenki, kao i za pristup aplikaciji.



Slika 10. Usluge u mHPB mobilnoj aplikaciji, Izvor: mHPB aplikacija s mobilnog telefona

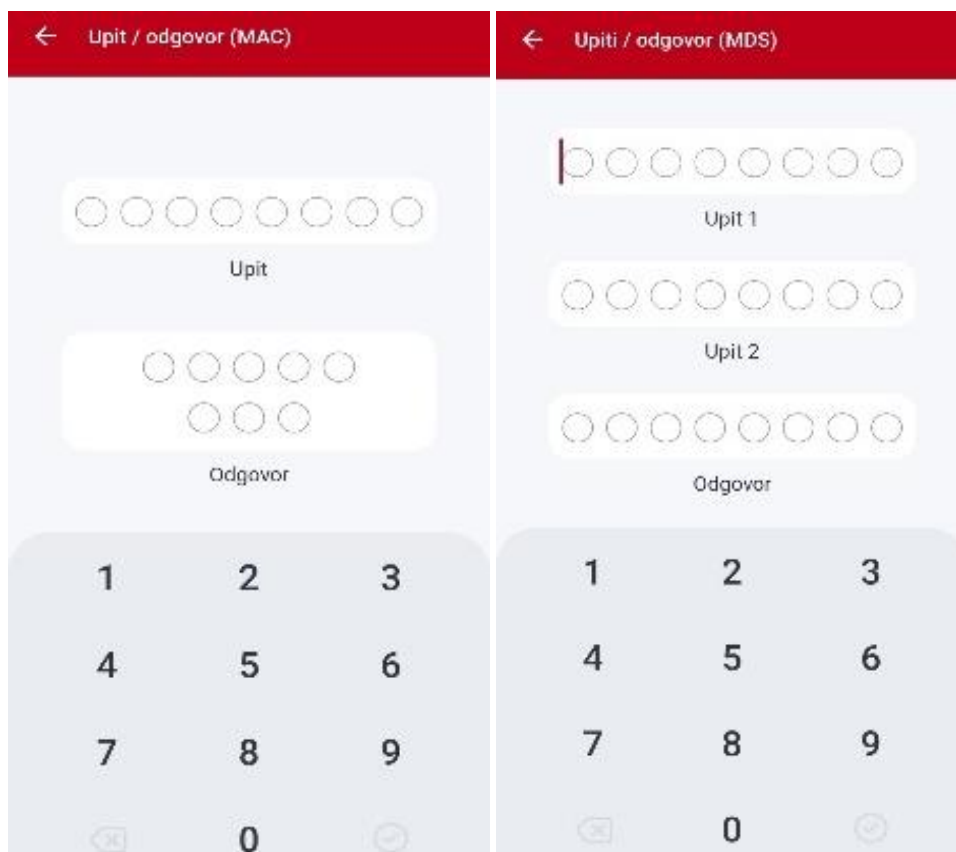
U okviru mBankinga korisnicima su na raspolaganju slijedeće usluge:

- eGotovina – korisnicima je omogućeno podizanje novca sa bankomata ili sa prihvatnih uređaja te slanje određenog iznosa novca drugoj osobi pomoću koda bez upotrebe kartice,
- ePoslovnica – elektronička komunikacija korisnika sa poslovnicom Banke putem video poziva, chata ili elektroničke pošte i elektroničko potpisivanje dokumenata,
- eTrajni nalog – zadavanje naloga za plaćanje iz postojećeg predloška, ručnim unosom podataka o primatelju te podataka o plaćanju ili opcijom slikaj i plati,
- eKiosk – kupnja mobilnih bonova i bonova za cestarinu te ugovaranje putnog osiguranja s Croatia osiguranjem,
- Mjenjačnica – izračun konverzije valuta, kupoprodaja deviza i pregled tečajne liste,
- Postavke eRačuna – mogućnost aktiviranja novog eRačuna i primanja obavijesti svih računa vezanih uz OIB korisnika,
- Nalozi – informiranje korisnika o nalogima koji se obrađuju, o uspješnim, unesenim i neuspješnim nalogima u prozoru „Plaćanja“ te o uspješnim, neuspješnim nalogima i nalogima u obradi u prozoru „Prijenosi“.

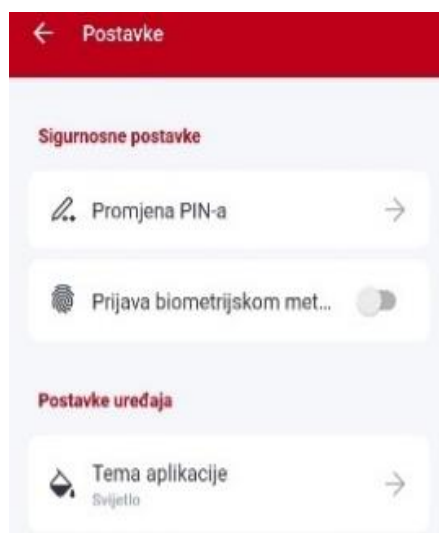


Slika 11. Mogućnosti unutar usluge mBanking, Izvor: mHPB aplikacija s mobilnog telefona

mToken je usluga koja se koristi za potvrdu zadanih naloga za plaćanje primateljima koji se ne nalaze na listi primatelja (pomoću koda MDS) te primateljima koji se nalaze na listi primatelja (pomoću koda MAC). Ovu uslugu korisnici koriste i za prijavu u sustav e-Građani (npr. za podizanje rodnog lista) te pri kupovini proizvoda na internetu.

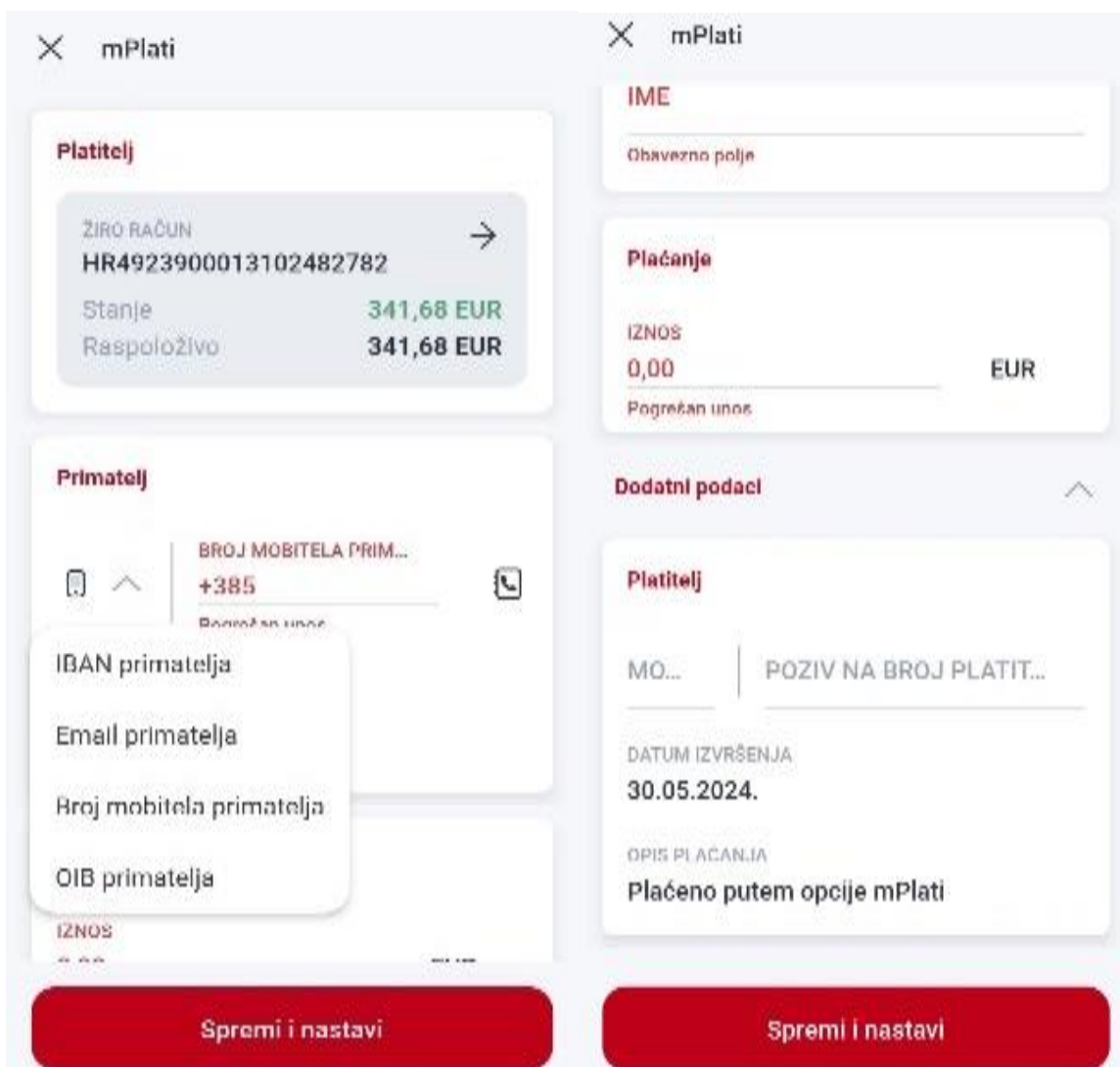


Slika 12. Potvrda zadavanja naloga za plaćanje, Izvor: mHPB aplikacija s mobilnog telefona



Slika 13. Ostale mogućnosti usluge mToken, Izvor: mHPB aplikacija s mobilnog telefona

Uslugom mPlati korisnicima je omogućeno brzo zadavanje naloga primatelju. Zadavanjem naloga putem navedene usluge osigurava se točnost podataka jer je korisnicima jednostavnije upisati broj mobitela iz imenika, e-mail adresu ili OIB primatelja, nego IBAN primatelja. Nalog se može izvršiti unutar deset sekundi (instant nalog) ili redovno.



Slika 14. Zadavanje naloga za plaćanje u usluzi mPlati, Izvor: mHPB aplikacija s mobilnog telefona

Banka naplaćuje naknadu korisnicima za pružanje ovih usluga na način da se korisnicima s računa skida određeni iznos novca jednom mjesečno, što korisnici mogu vidjeti u mHPB mobilnoj aplikaciji.

### 3.6. Uloge Hrvatske narodne banke u poslovanju Hrvatske poštanske banke

Hrvatska narodna banka nadzire rad Hrvatske poštanske banke na temelju financijskih izvješća o poslovanju koje je Hrvatska poštanska banka obavezna dostaviti u roku propisanim zakonskim i podzakonskim propisima.

Hrvatska narodna banka nadzire u kojoj mjeri je Hrvatska poštanska banka sposobna suočiti se s gubicima koji najčešće nastaju zbog nesposobnosti korisnika da otplate kredit u ugovorenom

roku, te posljedično učinkovitost sustava za upravljanje kreditnim rizikom koji nastaje u slučaju kada korisnici ne otplate kredit Banci u ugovorenom vremenskom periodu. Nadalje, nadzire se i upravljanje rizikom likvidnosti u slučaju kada Hrvatska poštanska banka nije sposobna podmiti svoje dospjele novčane obveze.

Pored izvršavanja nadzorne funkcije analizom dostavljenih financijskih izvješća, Hrvatska narodna banka obavlja nadzornu funkciju i izravnim nadzorom poslovanja Hrvatske poštanske banke. Tako je od 2006. godine do danas, Hrvatska narodna banka provela dva izravna nadzora nad Hrvatskom poštanskom bankom kako bi se uočile nepravilnosti u poslovanju Banke.

Hrvatska narodna banka obavještava predsjednika Nadzornog odbora Hrvatske poštanske banke o uočenim nepravilnostima u poslovanju Banke na način da mu, prema zakonskim propisima i na vrijeme, dostavlja o tome zapisnike, u kojima, pored navedenih nepravilnosti, iznosi i prijedloge za otklanjanje uočenih nepravilnosti. Nadzorni odbor Hrvatske poštanske banke obavezno mora uvažavati stavove i prijedloge Hrvatske narodne banke usmjerene na prijedloge i preporuke iz zapisnika, zbog čega su nepravilnosti u poslovanju Hrvatske poštanske banke uvijek na vrijeme prepoznate.

Hrvatska narodna banka nadzire poslovanje Hrvatske poštanske banke na temelju financijskih izvješća, ali ne može preuzeti odgovornost Nadzornog odbora definiranu zakonima, čija je glavna funkcija nadzor cjelokupnog poslovanja Banke, kao i imenovanje članova Uprave Banke, čija je odgovornost da vodi poslovanje banke i za to odgovara Nadzornom odboru. Zahvaljujući provedbi niza mjera od 2009. godine, Hrvatska poštanska banka stabilno posluje i ističe se među vodećim bankama u Republici Hrvatskoj.

### **3.7. Obavljanje platnog prometa Banke s inozemstvom**

Inozemni bankarski čekovi (polog čekova) zaprimaju se isključivo u Hrvatskoj poštanskoj banci. Zadatak Hrvatske poštanske banke pri zaprimanju inozemnih čekova je provjera ispravnosti čekova te prijenos određenog iznosa sredstava s računa izdavatelja čeka na račun korisnika čeka prema inozemnoj banci (inkaso čekova). Za navedene poslove, Banka naplaćuje naknadu inozemnoj banci od koje je zaprimila čekove na obradu.

Prije isplate određenog iznosa sredstava potrebno je Banci dostaviti zahtjev (bankarsku doznaku). Nakon zaprimanja i odobrenja bankarske doznake, inozemnoj banci se naređuje

isplata određenog iznosa sredstava Hrvatskoj poštanskoj banci koja je naznačena u nalogu za isplatu.

Dokumentarnim akreditivom se Banka obvezuje da će na zahtjev nalagodavca koji je definiran u ugovoru samostalno obaviti plaćanje ili će ovlastiti drugu banku da obavi plaćanje za određenog nalagodavca. Ovim suvremenim načinom financiranja se smanjuje mogućnost neispunjavanja obveza definiranih ugovorom.

Bankarskom garancijom se Banka obvezuje inozemnoj banci ili građanima u inozemstvu da će se plaćanje izvršiti u ugovorenom roku. Ukoliko nalagodavac ne izvrši plaćanje, plaćanje će izvršiti Banka.

#### **4. OSVRT NA PLATNI PROMET U HPB BANCII**

U Hrvatskoj poštanskoj banci već je dugi niz godina korisnicima omogućeno korištenje širokog spektra usluga u platnom prometu. Zahvaljujući duboko ukorijenjenim pravilima prema kojima korisnici sklapaju ugovore za korištenje usluga platnog prometa te uspješnom razvoju istih, povećao se broj korisnika koji koriste platne usluge u Banci.

Korisnici mogu započeti s korištenjem platnih usluga kada sklope ugovor s Bankom te kada otvore transakcijski račun u Banci. U okviru poslovanja Hrvatske poštanske Banke, korisnicima je omogućeno najbrže i najjednostavnije izvršavanje plaćanja u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu putem računala, laptopa i tableta prijavom pomoću serijskog broja tokena i jednokratne lozinke te putem mobilnih telefona u najnaprednijoj mobilnoj aplikaciji, uz kvalitetnu internetsku vezu. Prednost ovog načina plaćanja jest uspješno izvršavanje plaćanja u relativno kratkom vremenu i tijekom cijele godine na svim lokacijama, pri čemu nije potrebna fizička prisutnost korisnika u poslovnicama Banke.

Povećana učestalost plaćanja platnim karticama zabilježena je i u Hrvatskoj poštanskoj banci iz razloga što su svi korisnici Banke uočili jednostavnost, brzinu te ostale prednosti plaćanja platnim karticama koje se izdaju u Banci.

Zahvaljujući zaprimanju inozemnih bankarskih čekova te upotrebi velikog broja instrumenata za inozemna plaćanja, Hrvatska poštanska banka ističe se kao najuspješnija hrvatska Banka u obavljanju platnog prometa s inozemstvom. Digitalizacijom platnih usluga u Banci koja se ubrzano odvijala uslijed brzog razvoja suvremene tehnologije, također se ubrzalo odvijanje platnog prometa Banke s inozemstvom.

U Hrvatskoj poštanskoj banci još se uvijek razvijaju nove platne usluge, te se poboljšavaju načini na koje se pružaju postojeće platne usluge, uz uvažavanje potreba svih korisnika koje se konstantno povećavaju zbog sve zahtjevnijih i kompleksnijih promjena na tržištu.

Rad Hrvatske poštanske banke nadzire Hrvatska narodna banka na temelju financijskih izvješća koje Banka redovito dostavlja središnjoj Banci. Svrha nadzora rada Hrvatske poštanske banke jest kontinuirano održavanje stabilnog poslovanja Banke, a što je do sada i ostvareno.

## 5. ZAKLJUČAK

Financijski sustav Republike Hrvatske uspješno funkcionira zahvaljujući makrobonitetnim i ostalim mjerama za sprječavanje nastanka potencijalnih rizika financijskog sustava koje se provode u okviru poslovanja ključnih institucija. Poslovanjem tih institucija kontinuirano se unaprjeđuje odvijanje platnog prometa bez kojeg je nezamislivo održavanje stabilnosti rada financijskog sustava.

Od 1962. godine do danas razvoj platnog prometa se konstantno poboljšava zahvaljujući iznimno brzom napretku svjetske tehnologije. Implementacijom suvremene tehnologije unutar svih institucija koje su namijenjene za pružanje platnih usluga, povećava se raznolikost platnih usluga, unaprjeđuju se načini na koje korisnici koriste platne usluge te se povećavaju mogućnosti za obavljanje platnog prometa s inozemstvom. Dodatna prednost primjene suvremene tehnologije je i ubrzana modernizacija informacijskog sustava u navedenim institucijama, a što je osnovni preduvjet za uspješno funkcioniranje platnih sustava.

Jedna od važnijih obveza institucija koje upravljaju platnim sustavima je reguliranje rada platnih sustava u cilju uspješnog odvijanja platnog prometa. Osnovna uloga platnih sustava je izvršavanje redovnih i brzih plaćanja u eurima. Nalozi za plaćanje u hrvatskim platnim sustavima mogu se izvršavati svakim radnim danom, na određeni radni dan u sadašnjosti ili na neki drugi radni dan u budućnosti te tijekom cijele godine i u bilo kojem trenutku između svih sudionika platnog prometa u Republici Hrvatskoj i u inozemstvu.

Zahvaljujući dugogodišnjoj upotrebi suvremenih tehnologija u svim institucijama namijenjenim pružanju platnih usluga, platni promet se digitalizira, pa su ispunjeni svi uvjeti za pružanje najvećeg broja platnih usluga korisnicima u digitalnom obliku (putem računala, laptopa, tableta i mobilnih telefona) uz kvalitetnu internetsku vezu.

Posljedice digitalizacije platnog prometa u Republici Hrvatskoj i u cijelom svijetu su: postupno napuštanje upotrebe gotovine kao sredstva plaćanja, manja potreba za fizičkom prisutnošću korisnika u poslovnica institucija, povećanje broja korisnika koji koriste usluge platnog prometa u institucijama, masovnija upotreba platnih kartica, te brže i jednostavnije izvršavanje platnih transakcija.



Upotrebom platnih kartica kao bezgotovinskog sredstva plaćanja ostvaruju se brojne prednosti za građane i za institucije u kojima se platne kartice izdaju. Građani brže i jednostavnije izvršavaju plaćanja, bez opterećivanja nepotrebnom gotovinom u svojim novčanicima, na prodajnim mjestima i putem interneta, neovisno o lokaciji na kojoj se nalaze. Dodatna prednost je što građani u svakom trenutku imaju uvid u iznos raspoloživih sredstava na svom transakcijskom računu, kao i iznos sredstava koji će dospjeti na naplatu u određenom roku. Najveća prednost koju institucije ostvaruju zahvaljujući sve masovnijoj upotrebi platnih kartica je ostvarenje prihoda temeljem različitih naknada koje naplaćuju za korištenje kartica, ali i smanjivanje protoka ljudi u poslovnica na šalterima radi manipulacije novcem, čime se otvara put angažiranju šalterskih radnika za druge bankarske proizvode.

Nakon priključenja Europskoj uniji, Hrvatska se priključila jedinstvenom području plaćanja u eurima, što je, pored ostalog, pojednostavnilo i ubrzalo uvođenje eura kao službene valute. Uvođenjem eura i digitalizacijom platnog prometa u Republici Hrvatskoj ubrzalo se odvijanje platnog prometa u inozemstvu zbog sada nepotrebne konverzije dotadašnjeg sredstva plaćanja u Republici Hrvatskoj u eure u onim zemljama koje su također uvele euro kao zakonsko sredstvo plaćanja, a i sa onim državama koje su još uvijek zadržale svoju nacionalnu valutu.

## LITERATURA

1. aircash. Preuzeto 15. svibnja 2024. iz *Što je prepaid kartica?*: <https://aircash.eu/hr/sto-je-prepaid-kartica/>
2. Brozović, V. (2005.) Devizno poslovanje u praksi. Zagreb, str. 5-7, 16
3. Buljan, I. (siječanj 2014.) Poslovne financije (skripta). Čakovec, str. 20
4. EUROPSKA SREDIŠNJA BANKA, EUROSUSTAV. Preuzeto 3. svibnja 2024. iz *Monetarna politika, financijska stabilnost i preispitivanje strategije*: <https://www.ecb.europa.eu/home/search/review/html/monpol-financial-stability.hr.html>
5. EUROPSKA SREDIŠNJA BANKA, EUROSUSTAV. Preuzeto 9. svibnja 2024. iz *What is T2?*: <https://www.ecb.europa.eu/paym/target/t2/html/index.hr.html>
6. EUROPSKA SREDIŠNJA BANKA, EUROSUSTAV. (24. 5. 2017.). Preuzeto 7. svibnja 2024. iz *Kratki vodič o makrobonitetnim politikama*: <https://www.ecb.europa.eu/ecb-and-you/explainers/tell-me-more/html/macprudentialpolicies.hr.html>
7. Fina. Preuzeto 10. svibnja 2024. iz *EuroNKS*: <https://www.fina.hr/platni-promet-i-platni-sustavi-za-poslovne-subjekte/platni-sustavi/euronks>
8. Fina. Preuzeto 10. svibnja 2024. iz *EuroNKSInst*: <https://www.fina.hr/eng/financial-services-and-payment-systems/payment-systems/euronksinst>
9. Golner, D. (siječanj 2004.). Instrumenti platnog prometa s inozemstvom. Varaždin, str. 3-8
10. H. Preuzeto 4. svibnja 2024. iz Financijska agencija: [https://enciklopedija.cc/wiki/Financijska\\_agencija](https://enciklopedija.cc/wiki/Financijska_agencija)
11. HANFA. Preuzeto 8. svibnja 2024. iz *O nama*: <https://hanfa.hr/o-nama/>
12. HANFA. Preuzeto 8. svibnja 2024. iz *PODRUČJA NADZORA*: <https://www.hanfa.hr>
13. HANFA. Preuzeto 8. svibnja 2024. iz *Izloženost sistemskom riziku*: <https://www.hanfa.hr/temeljne-funkcije/financijska-stabilnost/izlozenost-sistemskom-riziku/>
14. HANFA. Preuzeto 8. svibnja 2024. iz *Nadzorne aktivnosti*: <https://www.hanfa.hr/temeljne-funkcije/nadzorne-aktivnosti/>
15. HNB, EUROSUSTAV. (10. 12. 2009.). Preuzeto 5. lipnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/-/hnb-nije-zamjena-za-upravu-ili-nadzorni-odbor-banke>
16. HNB, EUROSUSTAV. (6. 6. 2012.). Preuzeto 7. lipnja 2024. iz *HPB stabilno posluje*: <https://www.hnb.hr/-/hpb-stabilno-posluje>
17. HNB, EUROSUSTAV. (25. 5. 2015.). Preuzeto 8. svibnja 2024. iz *Evidencija platnih sustava*: <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/evidencija-platnih-sustava>
18. HNB, EUROSUSTAV. (31. 1. 2015.). Preuzeto 14. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/licenciranje/institucije-za-platni-promet>
19. HNB, EUROSUSTAV. (1. 2. 2015.). Preuzeto 11. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/-/kreditne-institucije>
20. HNB, EUROSUSTAV. (30. 12. 2015.). Preuzeto 12. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/supervizija/popis-kreditnih-institucija>
21. HNB, EUROSUSTAV. (31. 1. 2015.). Preuzeto 9. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/nadzor-platnog-prometa>
22. HNB, EUROSUSTAV. (31. 1. 2015.). Preuzeto 5. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/o-platnom-prometu>
23. HNB, EUROSUSTAV. (1. 2. 2015.). Preuzeto 15. svibnja 2024. iz *Platne karitce*: <https://www.hnb.hr/-/platne-karitce>

24. HNB, EUROSUSTAV. (31. 1. 2015.). Preuzeto 9. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi>
25. HNB, EUROSUSTAV. (1. 2. 2015.). Preuzeto 7. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije>
26. HNB, EUROSUSTAV. (17. 11. 2015.). Preuzeto 7. svibnja 2024. iz *Uloga:* <https://www.hnb.hr/o-nama/funkcije-i-struktura/uloga>
27. HNB, EUROSUSTAV. (27. 7. 2018.). Preuzeto 14. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/licenciranje/male-institucije-za-platni-promet>
28. HNB, EUROSUSTAV. (5. 11. 2018.). Preuzeto 12. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/-/sto-je-elektronicki-novac->
29. HNB, EUROSUSTAV. (5. 11. 2018.). Preuzeto 12. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/-/sto-je-elektronicki-novac->
30. HNB, EUROSUSTAV. (5. 11. 2018.). Preuzeto 11. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/-/sto-je-usluga-informiranja-o-racunu->
31. HNB, EUROSUSTAV. (2023.). Preuzeto 15. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/documents/20182/4686884/h-pkkt-2022.pdf/58d25789-540c-94a1-2e34-4a61df02c17b>
32. HNB, EUROSUSTAV. (20. 3. 2023.). Preuzeto 9. svibnja 2024. iz *TARGET-HR:* <https://www.hnb.hr/temeljne-funkcije/platni-promet/platni-sustavi/target-hr>
33. HPB. Preuzeto 18. svibnja 2024. iz *Bezgotovinski platni promet:* <https://www.hpb.hr/hr/bezgotovinski-platni-promet/2722>
34. HPB. Preuzeto 28. svibnja 2024. iz *CRO Visa kartica:* <https://www.hpb.hr/hr/cro-visa-kartica/6314>
35. HPB. Preuzeto 28. svibnja 2024. iz *Debitne kartice:* <https://www.hpb.hr/hr/debitne-kartice/238>
36. HPB. Preuzeto 26. svibnja 2024. iz *eCommerce:* <https://www.hpb.hr/hr/ecommerce-5570/5570>
37. HPB. Preuzeto 12. lipnja 2024. iz *ETIČKI KODEKS:* [https://www.hpb.hr/UserDocsImages/o-nama/Eti%C4%8Dki%20kodeks\\_za%20web.pdf](https://www.hpb.hr/UserDocsImages/o-nama/Eti%C4%8Dki%20kodeks_za%20web.pdf)
38. HPB. Preuzeto 21. svibnja 2024. iz *Gotovinski namjenski krediti:* <https://www.hpb.hr/hr/gotovinski-namjenski-krediti-164/164>
39. HPB. Preuzeto 21. svibnja 2024. iz *Gotovinski nenamjenski kredit:* <https://www.hpb.hr/hr/nenamjenski-kredit-s-promjenjivom-kamatnom-stopom-5076/5076>
40. HPB. Preuzeto 10. lipnja 2024. iz *Zaprimanje i naplata inozemnih čekova:* <https://www.hpb.hr/hr/zaprimanje-i-naplata-inozemnih-cekova/232>
41. HPB. Preuzeto 27. svibnja 2024. iz *Kartice:* <https://www.hpb.hr/hr/kartice/14>
42. HPB. Preuzeto 11. lipnja 2024. iz <https://www.hpb.hr/hr/klijenti-banaka-biramo-je-rješenje/3473>
43. HPB. Preuzeto 28. svibnja 2024. iz *Kreditne kartice:* <https://www.hpb.hr/hr/kreditne-kartice/28>
44. HPB. Preuzeto 4. lipnja 2024. iz *mHPB:* <https://www.hpb.hr/hr/mhpb/312>
45. HPB. Preuzeto 24. svibnja 2024. iz *Moj broker:* <https://www.hpb.hr/hr/moj-broker/314>
46. HPB. Preuzeto 29. svibnja 2024. iz *Važeći uvjeti poslovanja:* <https://www.hpb.hr/hr/vazeci-uvjeti-poslovanja/336>
47. HPB. Preuzeto 28. svibnja 2024. iz *Kreditne kartice:* <https://www.hpb.hr/hr/kreditne-kartice/28>
48. HPB. Preuzeto 24. svibnja 2024. iz *Plaćanje računa na Tisak i Konzum prodajnim mjestima:* <https://www.hpb.hr/hr/placanje-racuna-na-tisak-i-konzum-prodajnim-mjestima/8492>

49. HPB. Preuzeto 8. lipnja 2024. iz *Platni promet s inozemstvom*: <https://www.hpb.hr/hr/platni-promet-s-inozemstvom/2200>
50. HPB. Preuzeto 29. svibnja 2024. iz *Prepaid kartice*: <https://www.hpb.hr/hr/prepaid-kartice/236>
51. HPB. Preuzeto 25. svibnja 2024. iz *Prihvat kartica*: <https://www.hpb.hr/hr/prihvat-kartica/1566>
52. HPB. Preuzeto 22. svibnja 2024. iz *SEPA instant plaćanje*: <https://www.hpb.hr/hr/sepa-instant-placanje-220/220>
53. HPB. Preuzeto 21. svibnja 2024. iz *Stambeni krediti*: <https://www.hpb.hr/hr/stambeni-krediti-34/34>
54. HPB. Preuzeto 18. svibnja 2024. iz *Upravljanje gotovinom*: <https://www.hpb.hr/hr/upravljanje-gotovinom-2724/2724>
55. HPB. Preuzeto 2. lipnja 2024. iz *mHPB: Upute za korištenje mTokena*: <https://www.hpb.hr/hr/mhpb/312>
56. HPB. Preuzeto 31. svibnja 2024. iz <https://www.hpb.hr/hr/visa-bonus-plus-kartica-najnoviji-proizvod-za-poslovne-subjekte/3252>
57. HPB. Preuzeto 31. svibnja 2024. iz <https://www.hpb.hr/hr/visa-bonus-plus-karticom-dopovratka-dijela-potrosenog-iznosa/3258>
58. HPB. Preuzeto 30. svibnja 2024. iz *Visa Business Debit*: <https://www.hpb.hr/hr/visa-business-debit-1892/1892>
59. HPB. Preuzeto 30. svibnja 2024. iz *Visa Business s odgodom plaćanja*: <https://www.hpb.hr/hr/visa-business-s-odgodom-placanja/1976>
60. HPB. Preuzeto 30. svibnja 2024. iz *Visa Prepaid Business kartica*: <https://www.hpb.hr/hr/visa-prepaid-business-kartica-2000/2000>
61. HPB. Važeći uvjeti poslovanja. Preuzeto 20. svibnja 2024. iz <https://www.hpb.hr/hr/vazeci-uvjeti-poslovanja/336>
62. HPB. Važeći uvjeti poslovanja. Preuzeto 21. svibnja 2024. iz <https://www.hpb.hr/hr/vazeci-uvjeti-poslovanja/336>
63. HPB. Važeći uvjeti poslovanja. Preuzeto 19. svibnja 2024. iz <https://www.hpb.hr/hr/vazeci-uvjeti-poslovanja/336>
64. HPB. Važeći uvjeti poslovanja. Preuzeto 1. lipnja 2024. iz <https://www.hpb.hr/hr/vazeci-uvjeti-poslovanja/336>
65. HPB. Važeći uvjeti poslovanja. Preuzeto 23. svibnja 2024. iz <https://www.hpb.hr/hr/vazeci-uvjeti-poslovanja/336>
66. HPB. Važeći uvjeti poslovanja. Preuzeto 23. svibnja 2024. iz <https://www.hpb.hr/hr/vazeci-uvjeti-poslovanja/336>
67. HPB. Važeći uvjeti poslovanja. Preuzeto 19. svibnja 2024. iz <https://www.hpb.hr/hr/vazeci-uvjeti-poslovanja/336>
68. HPB. Važeći uvjeti poslovanja. Preuzeto 20. svibnja 2024. iz <https://www.hpb.hr/hr/vazeci-uvjeti-poslovanja/336>
69. HRVATSKA ENCIKLOPEDIJA. Preuzeto 5. svibnja 2024. iz *Platni promet*: <https://www.enciklopedija.hr/clanak/platni-promet>
70. Hrvatski sabor. (3. 7. 2023.). Preuzeto 4. svibnja 2024. iz <https://www.sabor.hr/hr/godisnje-izvjesce-o-poslovanju-financijske-agencije-za-2022-godinu-podnositeljica-financijska>
71. HRVATSKI SEPA FORUM. Preuzeto 17. svibnja 2024. iz *SEPA Single Euro Payments Area*: <https://www.sepa.hr/wp-content/uploads/2016/02/Pitanja-i-odgovori-preuzeti-s-internetskih-stranica-Europske-centralne-banke.pdf>
72. ISPEGLALI SMO NOVU ZABA VISA KARTICU. (25. 8. 2021.). Preuzeto 15. svibnja 2024. iz <https://www.senor.hr/hr/novosti/nova-zaba-visa-kartica/>
73. IUS-INFO. (24. 10. 2018.). Preuzeto 3. svibnja 2024. iz *Financijski sustav u Hrvatskoj i*

- dalje je bankocentričan: <https://www.iusinfo.hr/aktualno/dnevne-novosti/financijski-sustav-u-hrvatskoj-i-dalje-je-bankocentrican-35781>
74. kaba. Preuzeto 11. svibnja 2024. iz <https://www.kaba.hr/wp-content/uploads/2019/09/INFORMACIJE-O-PISP-i-AISP-u.pdf>
  75. Katunarić, A. (1981.) Banka: principi i praksa bankovnog poslovanja. *Zagreb*, str. 419-433
  76. Lulić, M. (ožujak 2002.). Novi sustav platnog prometa u nadležnosti banaka. 5-7, 28-29, 35-36, 38-39, 44-45, 49-51, 62, 99. *Zagreb: RRiF Plus*.
  77. Maurović, L. (2009.). Bankarsko pravo. *Pula*, str. 64, 66, 67, 84
  78. Mijatović, E. & Pokrivač, D. (2013.). AKTIVNOSTI FINANCIJSKIH INSTITUCIJA RH S CILJEM USKLAĐIVANJA S EU SUSTAVOM PLATNOG PROMETA. *Split*, str. 118-128.
  79. moj-bankar.hr. Preuzeto 6. svibnja 2024. iz <https://www.moj-bankar.hr/Kazalo/P/Platni-promet>
  80. NARODNE NOVINE. Preuzeto 9. svibnja 2024. iz *Odluka o pravilima rada sustava TARGET-HR*: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022\\_10\\_115\\_1769.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2022_10_115_1769.html)
  81. NARODNE NOVINE. Preuzeto 11. svibnja 2024. iz [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002\\_07\\_84\\_1388.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2002_07_84_1388.html)
  82. NARODNE NOVINE. Preuzeto 13. svibnja 2024. iz [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008\\_10\\_117\\_3372.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2008_10_117_3372.html)
  83. NARODNE NOVINE. Preuzeto 12. svibnja 2024. iz [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013\\_12\\_159\\_3328.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2013_12_159_3328.html)
  84. NARODNE NOVINE. Preuzeto 4. svibnja 2024. iz [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1993\\_04\\_27\\_461.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/1993_04_27_461.html)
  85. NARODNE NOVINE. (24. 12. 2001.). Preuzeto 5. svibnja 2024. iz [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2001\\_12\\_117\\_1952.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2001_12_117_1952.html)
  86. NARODNE NOVINE. (10. 7. 2018.). Preuzeto 5. svibnja 2024. iz [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018\\_07\\_66\\_1330.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2018_07_66_1330.html)
  87. PARTNER BANKA. Preuzeto 6. svibnja 2024. iz *Bezgotovinsko poslovanje*: <https://www.paba.hr/default.aspx?id=128>
  88. PBZ. Preuzeto 12. svibnja 2024. iz *Stambena štednja*: <https://www.pbz.hr/gradjani/stambena-stednja.html>
  89. PBZ CARD. Preuzeto 13. svibnja 2024. iz *PBZ darovna kartica je idealan dar u različitim prigodama.*: <https://www.pbzcard.hr/hr/izdavanje-kartica/maestro/pbz-maestro-poklon-kartica/>
  90. Pd. Preuzeto 31. svibnja 2024. iz *HPB Visa Bonus plus – kartica koja radi za vas*: <https://www.poslovni.hr/trzista/hpb-visa-bonus-plus-kartica-koja-radi-za-vas-166770>
  91. *Platni promet - EKONOMIJA i BANKARSTVO*. Preuzeto 5. svibnja 2024. iz *PLATNI PROMET U REPUBLICI HRVATSKOJ*: <https://platni-promet.blogspot.com/2012/11/financijsko-pravo.html>
  92. PREMIUM. Preuzeto 15. svibnja 2024. iz <https://www.pbzcard-premium.hr/hr/naslovnica/>
  93. Raiffeisen Bank. (29. 3. 2022.). Preuzeto 12. svibnja 2024. iz *Obavijest o pripajanju Raiffeisen stambene štedionice*: <https://www.rba.hr/-/obavijest-o-pripajanju-raiffeisen-stambene-stedionice>
  94. Registar pružatelja platnih usluga i izdavatelja elektroničkog novca. Preuzeto 10. svibnja 2024. iz <https://www.hnb.hr/documents/d/guest/h-registar-pruzatelja-platnih-usluga-i-izdavatelja-e-novca-pdf>
  95. SEPA Single Euro Payments Area. Preuzeto 17. svibnja 2024. iz *Pojmovnik*: <https://www.sepa.hr/sepa-opcenito/pojmovnik/>
  96. Večernji list. Preuzeto 18. svibnja 2024. iz *mFINA - Nova Finina mobilna aplikacija*: <https://www.vecernji.hr/biznis/mfina-nova-finina-mobilna-aplikacija-1304977>

97. Vidović, J. (2019.) PLATNI PROMET (skripta). *Split*, str. 23-24
98. Wikipedija. Preuzeto 4. svibnja 2024. iz *Platni promet*:  
[https://hr.wikipedia.org/wiki/Platni\\_promet](https://hr.wikipedia.org/wiki/Platni_promet)
99. ZAKON.HR. Preuzeto 16. svibnja 2024. iz *Zakon o deviznom poslovanju*:  
<https://www.zakon.hr/z/77/Zakon-o-deviznom-poslovanju>
100. ZAKON.HR. Preuzeto 4. svibnja 2024. iz *Zakon o Financijskoj agenciji*:  
<https://www.zakon.hr/z/1065/Zakon-o-Financijskoj-agenciji>
101. ZAKON.HR. Preuzeto 7. svibnja 2024. iz <https://www.zakon.hr/z/590/Zakon-o-Hrvatskoj-narodnoj-banci>
102. ZAKON.HR. Preuzeto 12. svibnja 2024. iz <https://www.zakon.hr/z/562/Zakon-o-stambenoj-%C5%A1tednji-i-dr%C5%BEavnomo-poticanju-stambene-%C5%A1tednje>
103. Zelenika, R. (2000.). Metodologija i tehnologija izrade znanstvenog i stručnog djela. *Rijeka*, str. 323, 327, 334, 338

# PRILOZI

## Popis slika

<i>Slika 1. Obrazac hrvatskog naloga za plaćanje</i>	
<b><i>Error! Bookmark not defined.</i></b>	
<i>Slika 2. Sudionici platnog sustava TARGET-HR</i>	10
<i>Slika 3. Sudionici platnog sustava EuroNKS</i>	12
<i>Slika 4. Sudionici platnog sustava EuroNKSInst</i>	13
<i>Slika 5. Prikaz Visa debitne kartice Zagrebačke banke</i>	19
<i>Slika 6. Prikaz Visa premium PBZ card</i>	20
<i>Slika 7. Prikaz Aircash Mastercard prepaid platne kartice</i>	20
<i>Slika 8. Obrazac naloga za plaćanje u inozemstvu</i>	21
<i>Slika 9. Načini za izvršavanje SEPA instant plaćanja</i>	27
<i>Slika 10. Usluge u mHPB mobilnoj aplikaciji</i>	32
<i>Slika 11. Mogućnosti unutar usluge mBanking</i>	33
<i>Slika 12. Potvrda zadavanja naloga za plaćanje</i>	34
<i>Slika 13. Ostale mogućnosti usluge mToken</i>	34
<i>Slika 14. Zadavanje naloga za plaćanje u usluzi mPlati</i>	35