

# Osnovni račun

[Mreža - Poslovnice i Regije](#) | [Mreža - Ostalo](#) | [Naknade](#) | [Prodajne smjernice](#) | [Prodajna mreža](#) | [ZOKI](#)  
| [Korporativna pravila](#) | [Javite nam](#)

Upute/ Dopisi / Obrasci

[Uputa o Osnovnom računu](#)



Banka **od 8.1.2025. ukida naknade za ugovaranje i vođenje Osnovnog računa.**

**Osnovni račun je u ponudi Banke od 2017.** god te ga klijenti već danas mogu ugovoriti sukladno postojećoj Uputi o Osnovnom računu.

**Do 8.1.2025.** klijenti ugovaraju osnovni račun uz primjenu postojećih naknada, a nakon toga datuma račun je besplatan.

Od 30.10.2024. Banka ukida postojeće ograničenje otvaranja Osnovnog računa ako klijent već ima otvoren transakcijski račun u drugoj Banci u RH.

Ukratko ključne izmjene po Osnovnom računu:

- **OD 30.10.2024.**

**Ukida se postojeće ograničenje otvaranja Osnovnog računa ako klijent već ima otvoren transakcijski račun u drugoj Banci u RH**

Klijent može otvoriti Osnovni račun bez obzira ako već ima otvoren transakcijski račun/osnovni račun u

nekoj drugoj banci u RH (*nije potrebno pitati klijenta ima li račun u drugoj banci*).


- **OD 8.1.2025.**


**Ukida se naknada za otvaranje i vođenje Osnovnog računa i Osnovnog računa za socijalnu kategoriju potrošača**


**Naknada za iniciranje gotovinske isplate s Osnovnog računa u poslovnici ne naplaćuje se za prvo provođenje gotovinske isplate u mjesecu** (korisnici Osnovnog računa za socijalnu kategoriju potrošača ne plaćaju naknadu za podizanje gotovine u poslovnici neovisno o broju podizanja).

Novosti u primjeni




 [Opće informacije o osnovnom računu - primjena od 8.1.2025](#)  
Datum primjene: 8.1.2025.

 [Osnovni račun smjernice za bankare](#)  
Datum primjene: 8.11.2024.

 [Provođenje transakcije odbijanja otvaranja osnovnog računa](#)  
Datum primjene: 28.10.2024.

 [Smjernica Računi za plaćanje](#)  
Datum primjene: 1.9.2023.

 [Ugovor o osnovnom računu](#)  
Datum primjene: 1.11.2018.

<a href="#">Osnovni račun smjernice za bankare</a>	
NAKNADE	PROMJENE I ZATVARANJE
NAMJENA	SADRŽAJ OSNOVNOG RAČUNA
KORISNICI	UGOVARANJE
PRISILNA NAPLATA	

## NAMJENA

**Zakonom o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu** kojim je u nacionalno zakonodavstvo prenesena [PAD direktiva](#) (Payment Account Direktive 2014/92/EU) Europske unije, definirana je obveza određenih banaka da omoguće potrošačima otvaranje te korištenje osnovnog računa za plaćanje.

Jedan od **ciljeva PAD direktive** je:

- uspostaviti pravila za otvaranje osnovnog računa za plaćanje potrošačima kako bi im omogućila obavljanje transakcijskog poslovanja bez diskriminacije.  
To znači da račun za plaćanje mora biti dostupan svim potrošačima, pa i onima kojima banke u redovnom poslovanju ne bi otvorile račun (npr. ako je klijent neuredan u poslovanju i sl.).

Banka može **odbiti otvaranje osnovnog računa** isključivo ako bi otvaranje tog računa dovelo do povrede propisa kojim se uređuje [sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma](#), povezan uz zlouporabu, ako potrošač već ima osnovni račun odnosno račun koji ima iste funkcionalnosti.

Također, Banka **ne može otvoriti** osnovni račun ako potrošač **nema dodijeljen OIB**.

## KORISNICI

- sve **domaće i strane fizičke osobe** koje imaju zakonito prebivalište/boravište u Europskoj uniji. To uključuje potrošače bez stalne adrese prebivališta ili potrošače koji nisu dobili dozvolu za boravak, a čije protjerivanje nije moguće iz pravnih ili stvarnih razloga
- skrbnici u ime [punoljetnih poslovno nesposobnih osoba](#)
- potrošač mora imati dodijeljen OIB

Osnovni račun se **NE ugovara maloljetnim osobama** budući da Banka za njih ima u ponudi [Paket za mlade](#) koji svojim funkcionalnostima i naknadom zadovoljava potrebe potrošača predviđene osnovnim računom za plaćanje. Ako maloljetna osoba pripada osjetljivoj skupini potrošača (unos rješenja i evidencija socijalnog statusa u EMA-i) maloljetnik također ostvaruje besplatne transakcije u okviru Paketa za mlade.

## Uvjeti za otvaranje i identifikaciju posebnih skupina klijenata:

### 1. Tražitelj međunarodne zaštite

Tražitelj međunarodne zaštite identificira se iskaznicom tražitelja međunarodne zaštite (koja sadrži sliku) u kombinaciji s drugim dostupnim dokumentima (pod uvjetom da je iskaznica tražitelja zaštite važeća). Drugi dostupni dokument može biti npr. vozačka dozvola. Iskaznica tražitelja nije dokaz o identitetu, već potvrđuje njegovo pravo boravka i adresu boravišta u Republici Hrvatskoj za vrijeme trajanja postupka. Tražitelj međunarodne zaštite koji nema službeni identifikacijski dokument (putovnica, osobna iskaznica) može ugovoriti samo Osnovni račun.

### 2. Osoba koja ima međunarodnu zaštitu (azilant / stranac pod supsidijarnom zaštitom)

Osoba koja ima međunarodnu zaštitu, a koja može predložiti službenu identifikacijsku dokumentaciju (primjerice posebnu vrstu putovnice - prema Konvenciji 28.rujna 1954. i Konvenciji 28.srpnja 1951.) može ugovoriti bilo koji transakcijski račun sukladno pravilima i uvjetima redovnog procesa, uključujući i Osnovni račun.

### 3. Stranac pod privremenom zaštitom

Stranac pod privremenom zaštitom identificira se iskaznicom stranca pod privremenom zaštitom u kombinaciji s drugim dostupnim dokumentima (pod uvjetom da je iskaznica stranca pod privremenom zaštitom važeća). Drugi dostupni dokument može biti npr. vozačka dozvola. Iskaznica stranca pod privremenom zaštitom nije dokaz o identitetu, već potvrđuje njegovo pravo boravka i adresu boravišta u Republici Hrvatskoj za vrijeme trajanja postupka. Stranac pod privremenom zaštitom koji nema službeni identifikacijski dokument (putovnica, osobna iskaznica) može ugovoriti samo Osnovni račun. Određene kategorije klijenata kao što su tražitelji međunarodne zaštite / osobe po međunarodnom zaštitom / azilanti / stranci pod supsidijarnom zaštitom / stranci pod privremenom zaštitom koji su povezani sa sankcioniranim zemljama mogu u Banci koristiti samo Osnovni račun.

## SADRŽAJ OSNOVNOG RAČUNA

Osnovni račun - standardni	Osnovni račun - socijalna kategorija
osnovni račun s <a href="#">debitnom karticom</a>	osnovni račun s <a href="#">debitnom karticom</a>
on-line bankarstvo ( <a href="#">e-zaba</a> ili <a href="#">m-zaba</a> )	on-line bankarstvo ( <a href="#">e-zaba</a> ili <a href="#">m-zaba</a> )
<a href="#">m-token</a>	<a href="#">m-token</a>
	<p>20 besplatnih transakcija u eurima s osnovnog računa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 plaćanja iniciranih nacionalnim / prekograničnim kreditnim transferom u poslovnici</li> <li>• 10 plaćanja iniciranih: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) nacionalnim / prekograničnim kreditnim transferom putem on-line bankarstva ili</li> <li>b) trajnim nalogom ili</li> <li>c) izravnim terećenjem.</li> </ul> </li> </ul>

Na teret tekućeg računa u eurima u Osnovnom računu osigurana su standardna plaćanja u inozemstvo, u eurima i stranoj valuti.

Doznaku u inozemstvo moguće je poslati samo sa šaltera poslovnice.

### Besplatne transakcije

U besplatne transakcije ulaze sljedeća plaćanja:

- Prijenosi putem direktnog kanala **koji je u paketu**
- Prijenosi i gotovinska plaćanja u poslovnici
- Prijenosi putem trajnih naloga
- Prijenosi putem izravnih terećenja/SEPA izravnih terećenja.
- ukupno 20 besplatnih transakcija u eurima s osnovnog računa:

- 10 plaćanja iniciranih nacionalnim / prekograničnim kreditnim transferom u poslovnici
- 10 plaćanja iniciranih: a) nacionalnim / prekograničnim kreditnim transferom putem on-line bankarstva ili b) trajnim nalogom ili c) izravnim terećenjem.

Prekogranična plaćanja u euru koja se uključuju unutar besplatnih transakcija u cilju izjednačavanja s nacionalnim platnim transakcijama su:

- Izvršenje SEPA izravnog terećenja u eurima u korist računa primatelja u drugoj banci u drugoj državi članici EU i EEA,
- Iniciranje kreditnog transfera u inozemstvo u eurima u poslovnici Banke - prekogranična plaćanja, troškovna opcija SHA
- Iniciranje kreditnog transfera u inozemstvo u eurima on-line bankarstvom (e-zaba) - prekogranična plaćanja, troškovna opcija SHA
- Iniciranje kreditnog transfera u inozemstvo u eurima preko pružatelja usluge iniciranja plaćanja- prekogranična plaćanja, troškovna opcija SHA.

Za plaćanja u stranoj valuti, hitna plaćanja te međunarodna plaćanja naplaćuje se standardna naknada.

⊕ Ostali proizvodi i usluge uz osnovni račun

⊕ Korisnici osnovnog računa NE MOGU dodatno ugovoriti:

## UGOVARANJE

Osnovni račun se potrošaču mora otvoriti u roku **od 10 radnih dana** od primitka zahtjeva ili odbiti otvaranje u istom tom roku.

Otvaranje osnovnog računa može se odbiti isključivo ako bi otvaranje takvog računa prouzročilo kršenje [Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma](#) ili ako potrošač posjeduje račun za plaćanje koji ima istu razinu usluge koja se potrošaču nudi u Osnovnom računu.

### Osnovni račun - standardni

**OD 30.10.2024. Ukida se postojeće ograničenje otvaranja Osnovnog računa ako klijent već ima otvoren transakcijski račun u drugoj Banci u RH**

Klijent može otvoriti Osnovni račun bez obzira ako već ima otvoren transakcijski račun/osnovni račun u nekoj drugoj banci u RH (*nije potrebno pitati klijenta ima li račun u drugoj banci*).

### VAŽNO za pojasniti klijentima:

- Ako postojeći korisnici tekućeg računa u eurima ili postojećeg paketa žele prijeći/ugovoriti Osnovni račun trebaju zatvoriti postojeći paket i tekući račun u eurima te nakon toga otvoriti Osnovni račun – klijentima se mijenja IBAN računa, debitna kartica i PIN
- Sukladno Zakonu po Osnovnom računu nije dozvoljeno korištenje prekoračenja niti limitnih proizvoda – postojeći klijenti koji koriste prekoračenje i limit obročne otplate, a koji žele potencijalno prijeći sa postojećih paketa/standardnog tekućeg računa u eurima na Osnovni račun trebaju zatvoriti postojeći račun, a što znači da trebaju podmiriti prekoračenje ako ga koriste i zatvoriti sve usluge vezane uz postojeći račun (prekoračenje, kreditnu karticu, trajne naoge, izravna terećenja i dr.)
- Uz Osnovni račun nije moguće ugovoriti/koristiti kreditnu karticu – ako postojeći korisnici kreditne kartice žele prijeći na Osnovni račun, neće biti u mogućnosti nastaviti koristiti kreditnu karticu (potrebno je zatvoriti kreditnu karticu i postojeći tekći račun u eurima)

### Preduvjeti za ugovaranje:

- Ispunjeni su svi uvjeti za uspostavu poslovnog odnosa u Banci (važeći identifikacijski dokument, otvaranje poslovnog odnosa ne dovodi do povrede propisa kojima se uređuje sprečavanje pranja novca i financiranja terorizma)
- Klijent nije maloljetan
- Socijalna kategorija potrošača evidentirana je uz predočenje Rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad
- Klijent je prethodno zatvorio standardni tekući račun u eurima koji ima u Banci kroz Zahtjev za zatvaranje računa na sljedeći način:

U slučaju kada postojeći klijent ima ugovoren paket ili transakcijski račun izvan paketa te dodatne usluge i proizvode (direktni kanali, trajni nalozi, punomoći i dr.) zatvaranje računa se provodi sukladno Uputi za centralno zatvaranje računa, provođenjem transakcije [Zahtjev za zatvaranje računa](#).

Zahtjev za zatvaranje računa podrazumijeva da će se po računu za koji je zaprimljen zahtjev ukinuti sve aktivne usluge, zatvoriti ugovoreni proizvodi i usluge, ukinuti svi ovlaštenici po računu i prijevremeno otplatiti usluge obročne otplate po debitnoj kartici i kredite po Individualnim Mastercard kreditnim karticama. Klijent na računu koji se zatvara mora osigurati dovoljan iznos sredstava koji je potreban za podmirenje preostalih dugovanja i naknada kako bi se račun mogao zatvoriti. Po provođenju Zahtjeva isti dobiva status „zaprimljen” te se **automatski provode aktivnosti zatvaranja** računa i usluga vezanih za račun.

Konačno zatvaranje računa će biti provedeno odmah ako klijent koristi samo tekući račun i debitnu karticu. U slučaju kada Zahtjev za zatvaranje nije moguće provesti odmah (npr. klijent ima obročnu otplatu po Standardnoj MC), isti se aplikativno proslijeđuje Administriranju računa na daljnju obradu. Odmah po zaprimanju Zahtjeva za zatvaranje računa i provođenja transakcije Zahtjeva za zatvaranje računa, klijentu je moguće ugovoriti Osnovni račun (nije potrebno čekati konačno provođenje zatvaranja).

### Osnovni račun - socijalna kategorija

Mogu ga ugovoriti korisnici sljedećih socijalnih naknada:

- Zajamčene minimalne naknade
- Naknade za osobne potrebe korisnika smještaja
- Naknada za redovito studiranje
- Osobna invalidnina
- Doplatka za pomoć i njegu
- Naknada do zaposlenja.

Korisnici navedenih naknada dokumentiraju svoj status kroz predodjenje Rješenja Hrvatskog zavoda za socijalni rad u kojem se navodi primitak jedne od gore navedenih naknada

Dva mjeseca prije isteka važenja socijalnog statusa, korisnici Osnovnog računa se obavještavaju o isteku tog statusa i o potrebi dostave novog Rješenja kojim mogu dokazati daljnju primjenu socijalnog statusa o promjeni naknade za Osnovni račun po prestanku važenja socijalnog statusa. Klijenti će biti obavezno kontaktirani o isteku važenja socijalnog statusa. Oni koji imaju Osnovni račun i koriste e-zaba uslugu, pod područjem obavijesti na e-zabi također će se prikazivati Obavijest pod nazivom „Istek pogodnost ostvarenih na temelju Vašeg socijalnog statusa”.

### Novi klijent

- Provodi se uspostava poslovnog odnosa klijenta (EMA CPM)
- Ugovaranje Osnovnog računa provodi se putem FOS transakcije Ugovaranje modela
- U transakciji ugovaranja modela odabire se jedan kanal koji će biti uključen u model (e-zaba ili m-zaba - po izboru klijenta)
- Ako klijent ne želi ugovoriti niti jedan direktni kanal, moguće je ugovaranje Osnovnog računa bez kanala
- Klijentu se uručuje predugovorna dokumentacija prije provođenja transakcije ugovaranja i ugovorna dokumentacija nakon provođenja transakcije ugovaranja

### Postojeći klijent

KLIJENT IMA	KLIJENT UGOVARA	POSTUPANJE
Paket ili transakcijski račun izvan paketa	Osnovni račun	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zatvara se postojeći račun ili paket (FOS transakcija zatvaranja modela ili zatvaranja računa)</li> <li>- Otvara se Osnovni račun s novim IBAN-om računa i izdaje se nova debitna kartica i PIN (FOS transakcija ugovaranja modela)</li> </ul>
Osnovni račun	Standardni tekući račun u eurima	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ugovara se Ugovor o transakcijskom poslovanju</li> <li>- Zatvara se model Osnovnog računa (ne i račun!)</li> <li>- Ne mijenja se broj računa, kartica niti PIN</li> </ul>
Osnovni račun	Paket	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promjena paketa moguća kroz EMA Paketi</li> <li>- Ne mijenja se broj računa</li> <li>- Izdaje se nova kartica ovisno o paketu koji se ugovara</li> <li>- PIN ostaje isti</li> </ul>

### Situacije u kojima se odbija ugovaranje

- Zakonski razlozi:

- otvaranje Osnovnog računa dovodi do povrede propisa kojima se uređuje sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma

- Poslovni razlozi:

- Klijent nije dostavio OIB o Osoba je maloljetna.

### NAKNADE

Naknada za otvaranje i vođenje Osnovnog računa definirana je Tarifom Banke i do 7.1.2025. iznosi:

- Standardna naknada – prema [tarifi](#)
- Za korisnike sa socijalnim statusom – prema [tarifi](#)

**VAŽNO: Od 8.1.2025. ukida se naknada za otvaranje i vođenje Osnovnog računa i Osnovnog računa za socijalnu kategoriju potrošača**

**Naknada za iniciranje gotovinske isplate s Osnovnog računa u poslovnici ne naplaćuje se za prvo provođenje gotovinske isplate u mjesecu (korisnici Osnovnog računa za socijalnu kategoriju potrošača ne plaćaju naknadu za podizanje gotovine u poslovnici neovisno o broju podizanja).**

Usluže koje se mogu ugovoriti uz Osnovni račun	Naknada u eur do 7.1	Naknada u eur od 8.1.
opunomoćenik po računu	0,40 mjesečno	
trajni nalog	- ugovaranje u poslovnici: 3,32 - ugovaranje e-zaba: 1,33 - izvršenje: u korist računa poslovnih subjekata u Banci 0,20% od iznosa, min. 0,13, max 2,65; u korist računa izvan Banke 0,25% od iznosa, min. 0,40, max 6,64 (za socijalnu kategoriju potrošača bez naknade)	- ugovaranje u poslovnici: 3,32 - ugovaranje e-zaba: 1,33 - izvršenje: 0,50 (za socijalnu kategoriju potrošača bez naknade)
izravno terećenje	- ugovaranje u poslovnici: 3,32 - ugovaranje e-zaba: 1,33 - izvršenje: bez naknade	
SEPA izravno terećenje	- ugovaranje u poslovnici: 2,65 - ugovaranje e-zaba: 0,66 - izvršenje: 1% od iznosa min. 0,27, max 2,65 (za socijalnu kategoriju potrošača bez naknade u okviru broja besplatnih transakcija)	- ugovaranje u poslovnici: 2,65 - ugovaranje e-zaba: 0,66 - izvršenje: 0,50 (za socijalnu kategoriju potrošača bez naknade u okviru broja besplatnih transakcija)
Multivalutni račun	0,66 mjesečno	1,20 mjesečno
Multivalutni žiroračun	0,66 mjesečno	1,20 mjesečno
Žiro račun u eurima	0,66 mjesečno	1,20 mjesečno
Računi specifičnih namjena	1,59 mjesečno	

Zakonom je definirana naknada za „osjetljivu skupinu potrošača” odnosno za korisnike koji dokažu socijalni status. U sustavu Banke osigurano je prepoznavanje takvih korisnika kroz status u ZOK-u te se automatski kod tih korisnika primjenjuje povoljnija naknada. Nakon isteka važenja socijalnog statusa (reguliran u Rješenju Centra za socijalnu skrb evidentiranog u EMA-i) klijentu se automatizmom naplaćuje naknada za standardni osnovni račun.

Naknada se **neće naplatiti u slučaju da nema pokrića na računu** u trenutku kada se provodi obrada za naplatu naknada.

Po računu se **ne obračunava zatezna kamata po prekoračenju** (npr. dovođenje računa u nedozvoljeno prekoračenje radi off line transakcije)

 PRISILNA NAPLATA

## PROMJENE I ZATVARANJE

Tehnologija se zasniva na postojećim procesima kod paketiranih proizvoda.

Kod **zatvaranja Osnovnog računa** i prelaska na **standardni tekući račun u eurima**, broj računa ostaje isti, mijenja se samo namjena računa.

Mogućnosti u vezi s promjenom modela prikazane su u tablici.

Postojeći račun/paket	Novi račun/paket	Postupanje s računom	Postupanje s karticom	Korisnici kartice
Osnovni račun	standardni tekući račun u eurima	<b>Dopušta se zatvaranje</b> Osnovnog računa - prvo se ugovara Ugovor o transakcijskom poslovanju i	Klijentu <b>ostaje ista kartica</b>	-

		nakon toga zatvara Osnovni račun		
<b>Osnovni račun</b>	Paket Start, Smart, Superior	<b>Dopušta se promjena</b> - prije promjene potrebno je ugovoriti Ugovor o transakcijskom poslovanju. Račun automatski mijenja namjenu u standardni tekući račun u eurima.	Klijentu se <b>izdaje nova kartica</b>	osnovni korisnik punoljetan - kartica ide automatski osnovni korisnik punoljetan bez poslovne sposobnosti - bez kartice dodatni korisnici (opunomoćenici, zak. zastupnici, skrbnici - kartica ide automatski)
<b>Osnovni račun</b>	Paket za mlade	<b>Dopušta se promjena</b> - račun automatski mijenja namjenu u standardni tekući račun u eurima.	Klijentu se <b>izdaje nova kartica.</b>	osnovni korisnik punoljetan - kartica ide automatski osnovni korisnik punoljetan bez poslovne sposobnosti - bez kartice dodatni korisnici (opunomoćenici, zak. zastupnici, skrbnici - kartica ide automatski)

### Zatvaranje računa

**Osnovni račun** se u pravilu zatvara na zahtjev klijenta, a Zakonom su definirane i situacije u kojima Banka može raskinuti ugovor o Osnovnom računu.

Sukladno članku 26. Zakona, **Banka može raskinuti** ugovor o Osnovnom računu u sljedećim situacijama:

1. ako potrošač koristi Osnovni račun u nezakonite svrhe
2. ako po Osnovnom računu nije izvršena niti jedna transakcija u razdoblju dužem od 24 mjeseca neprekidno
3. ako je potrošač kod otvaranja Osnovnog računa dao netočne informacije, a na temelju točnih informacija bi Banka bila dužna odbiti zahtjev za otvaranje Osnovnog računa
4. ako potrošač više nema zakonito boravište u Europskoj uniji
5. ako je potrošač u RH nakon otvaranja Osnovnog računa otvorio drugi račun za plaćanje putem kojega se može koristiti uslugama koje su omogućene u okviru Osnovnog računa.