

# Fizičke osobe-Obavljanje platnih transakcija u zemlji i s inozemstvom

## Domestic and international payment transactions

Mreža - Poslovnice i Regije | Mreža - Ostalo | Naknade | Prodajne smjernice | Prodajna mreža | ZOKI  
 | Korporativna pravila | Javite nam



Upute / Dopisi / Obrasci


Uputa o obavljanju platnih transakcija potrošača u nacionalnom platnom prometu i platnom prometu s inozemstvom

Uputa za provođenje transakcija platnog prometa fizičkih osoba u aplikacijama FOS i EMA


INFORMIRANJE O UVJETIMA IZVRŠENJA - POTVRDE I INFORMIRANJE O PROVEDENIM NALOZIMA - OPĆI UVJETI - REFERENCIJA - SATNICA - BESPLATNE TRANSAKCIJE	UVJETI ZA ZAPRIMANJE I PROVOĐENJE - IDENTIFIKACIJA - ZADAVANJE NALOGA NA DALJINU - SLOBODNA PLAĆANJA U STRANIM DEVIZAMA - PRAVILA IZVRŠENJA (rok, tečaj, vrijeme naplate naknade) - TROŠKOVNA OPCIJA - POTREBNI PODACI ZA ZADAVANJE NALOGA (+ dodatne <a href="#">informacije</a> ) - POTREBNI PODACI ZA PRIHVAT UPLATA ( <a href="#">iz RH</a> i <a href="#">iz inozemstva</a> ) - <b>PRIMJERI</b> POPUNJAVANJA NALOGA - VALUTA TEREĆENJA I VALUTA PLAĆANJA
HITNA PLAĆANJA	OTVARANJE I VOĐENJE TRANSAKCIJSKIH RAČUNA
ODBIJENI NALOZI	INSTANT PLAĆANJA - INSTANT KREDITNI TRANSFER
OPOZIV NALOGA	PROVOĐENJE DEVIZNIH NALOGA I OTKUP I PRODAJA EFEKTIVNOG STRANOG NOVCA_ZA DRŽAVLJANE UKRAJINE

Novosti u primjeni




 Opći uvjeti poslovanja Zagrebačke banke d.d. po transakcijskim računima potrošača - primjena od 5.10.2025


Datum primjene: 5.10.2025.

 Satnica zaprimanja i izvršenja naloga potrošača - primjena od 5.10.2025


Datum primjene: 5.10.2025.

 Izvadak iz Odluke o tarifi naknada za usluge Banke po transakcijskim računima fizičkih osoba i usluge platnog prometa te direktnih kanala\_u primjeni od 5.10.2025.

Datum primjene: 5.10.2025.

 Opće informacije o Ugovoru o transakcijskom poslovanju - primjena od 1.7.2025

Datum primjene: 1.7.2025.

 Opće informacije o tekućem računu u eurima - primjena od 1.7.2025

Datum primjene: 1.7.2025.

### OTVARANJE I VOĐENJE TRANSAKCIJSKIH RAČUNA

Banka za klijenta otvara i vodi transakcijske račune (tekući račun račun u eurima, multivalutni tekući račun, žiroračun u eurima, račun za posebne namjene) u svrhu provedbe platnih transakcija.

Vidi [informacije iz Upute o transakcijskim računima](#)

Vidi [informacije o IBAN-u](#)

### UVJETI ZA ZAPRIMANJE I PROVOĐENJE PLATNIH TRANSAKCIJA

Pojmovi:

 Potrošač

 Rezidenti

+ Nerezidenti
+ Platna transakcija (nacionalna, s inozemstvom, prekogranična, međunarodna)
+ Država članica
+ Treća država
+ Platitelj
+ Primatelj plaćanja
+ Vrijeme primitka naloga
+ Datum i vrijeme zaprimanja naloga
+ Datum i vrijeme izvršenja
+ Datum valute odobrenja
+ Radni dan
+ Vrijeme osiguranja pokrića na ugovoreni dan izvršenja plaćanja
+ Raspoloživa sredstva na računu
+ Rezervirana sredstva na računu
+ Nalog za plaćanje
+ Transakcijski račun ili račun za plaćanje
+ IBAN
+ Izravno terećenje
+ SEPA područje
+ Hitno plaćanje
+ Instant kreditni transfer - instant plaćanje
+ EuroNKInst shema

#### POD "PLATNIM TRANSAKCIJAMA" PODRAZUMIJEVA SE OBAVLJANJE:

1. **gotovinskih uplata** potrošača (fizičkih osoba) u korist transakcijskih računa fizičkih osoba u Banci, transakcijskih računa poslovnih subjekata u Banci ili u korist računa izvan Banke  
Prilikom preuzimanja kovanica u poslovnici klijente savjetujemo da iste prebroje i sortiraju uz specifikaciju. No, isto nije uvjet preuzimanja kovanica i obavljanja željene transakcije.
2. **gotovinskih isplata** s transakcijskih računa fizičkih osoba u Banci
3. **prijenos s transakcijskih računa potrošača** (pojedinačni nalozi i trajni nalozi) na račune u RH ili na račune u inozemstvu.

Platne transakcije obavljaju se prema [Satnici zaprimanja i izvršenja naloga](#) sukladno zakonski propisanim rokovima izvršenja naloga).

**Odabir datuma izvršenja plaćanja trenutno je dozvoljen isključivo kod nacionalnih plaćanja u eurima s tekućeg/žiro računa.**

Eurski nalog za plaćanje može biti zaprimljen do 12 mjeseci unaprijed (na svim kanalima).

Slobodan odabir datuma izvršenja plaćanja nije moguć u ovim slučajevima:

- odabirom opcije instant plaćanja
- odabirom opcije hitnog plaćanja
- odabirom multivalutnog računa kao računa terećenja
- odabirom strane valute kao valute plaćanja
- prilikom iniciranja plaćanja u inozemstvo
- kod uplate opće uplatnice

U slučaju iniciranja naloga za plaćanje s datumom u budućnosti, račun platitelja bit će terećen tek na datum izvršenja plaćanja (ako bude osigurano pokriće i ne bude zakonskih prepreka za izvršenje naloga). Ako klijent zadaje redovan nalog u korist računa van Banke u RH ili u inozemstvo u vrijeme kada nalog nije moguće uputiti u platni sustav, nalog će se zaprimiti, ali bez terećenja računa. Izvršenje naloga, a time i terećenje računa se u tom slučaju provodi idući radni dan.

Pravilo terećenja računa idućeg radnog dana primjenjuje se sukladno Satnici kod zadavanja sljedećih naloga:

- nacionalnih platnih naloga u valuti EUR nakon vremena primitka radnim danom,
- prekograničnih platnih naloga u valuti EUR nakon vremena primitka radnim danom,
- svih vrsta plaćanja u svim valutama subotom, nedjeljom, blagdanom (EUR, sve ostale valute, prekogranična i međunarodna plaćanja).

**Terećenje računa idućeg radnog dana podrazumijeva terećenje računa za iznos plaćanja i za iznos naknade** uz iznimku nacionalnih plaćanja s tekućih/žiro računa u eurima gdje se naknada naplaćuje odmah prilikom iniciranja naloga.

Postojeće pravilo trenutnog terećenja računa i dalje se sukladno Satnici primjenjuje radnim danom neovisno o satu zaprimanja naloga, kod sljedećih plaćanja:

- ostalih prekograničnih plaćanja (u valuti različitoj od EUR)
- međunarodnih plaćanja (plaćanja izvan EU).

To je iz razloga što su za ova plaćanja definirani drugačiji rokovi izvršenja i datuma valute odobrenja naloga te se ovi nalozi provode putem drugih platnih sustava.

### Uvjeti za zaprimanje i provođenje platne transakcije

U cilju zaprimanja i izvršenja platne transakcije **obavezno** se provode sljedeće aktivnosti:

1. [identifikacija klijenta](#) koji inicira platnu transakciju te utvrđivanje poslovne sposobnosti
2. [preuzimanje podataka](#) (potrebni podaci na nalogu)
3. [preuzimanje potrebnog iznosa gotovine / pokriće na računu](#)
4. [autorizacija](#) platne transakcije.

### IDENTIFIKACIJA KLIJENTA KOJI INICIRA PLATNU TRANSAKCIJU

Identifikacija klijenta se obavlja uz obvezu:

- uvida u [identifikacijski dokument](#) prilikom provođenja svih platnih transakcija **uz obavezno utvrđivanje dobi klijenta** (tj. je li punoljetan).
- **predočenja kartice računa** pri raspolaganju sredstvima na računu (koja glasi na klijenta, koja je važeća, neoštećena ili vidno izmijenjena, po kojoj nije prijavljen gubitak kartice). Ako kartica koju klijent predочи nije validna, klijent obavezno potpisuje Izjavu o raspolaganju sredstvima bez kartice.  
Vidi specifična postupanja **raspolaganja bez kartice** računa propisana su [Uputom o transakcijskim računima fizičkih osoba](#).
- **Identifikaciju klijenata kroz aplikativni sustav Banke (EMA)** koji omogućuje provjeru statusa klijenta i informacije (poslovna sposobnost, ograničenje poslovanja, upozorenja i sl) i to:
  - **prilikom provođenja terećenja svih transakcijskih računa potrošača (fizičkih osoba),**

- o **kod svih gotovinskih uplata (u korist računa potrošača ili nepotrošača) u iznosu većem od 1.000 eur.**

Iniciranje platnih transakcija (uplate, isplate i prijenosi po transakcijskim računima te gotovinske uplate u korist trećih osoba) dopušteno je samo poslovnim osobama. U slučaju identifikacije poslovno nesposobne osobe, provođenje platnih transakcija nije dozvoljeno.

Vidi o punomoći za obavljanje platne transakcije u npr. situaciji kad neklijent želi obaviti transakciju u ime druge osobe: vidi Uputu za uspostavu i praćenje poslovnog odnosa (poglavlja 7 i 8).

Vidi i [mjere ograničavanja s nekim zemljama, azilantima i dr.](#)

Vidi i [Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma](#)

### Kod jednokratne platne transakcije

- [Opći uvjeti za jednokratnu platnu transakciju](#) primjenjuju se na ugovorni odnos između Banke i platitelja fizičke osobe čiji nalog za plaćanje nije reguliran ugovorom o transakcijskom računu.
- Platitelj može dati nalog za plaćanje u poslovnici Banke u okviru svoje poslovne sposobnosti, a najranije s navršenih 15 godina.  
Osim identifikacijskog dokumenta, maloljetna osoba koja je status poslovne sposobnosti stekla prije 18. godine će za obavljanje gotovinskog naloga za uplatu trebati predložiti i [ispravu kojom dokazuje status poslovne sposobnosti](#).
- Vidi o punomoći za obavljanje platne transakcije u npr. situaciji kad neklijent želi obaviti transakciju u ime druge osobe: vidi [Uputu za uspostavu i praćenje poslovnog odnosa](#) - poglavlja 7 i 8).

Napomena: "Zašto je platitelja potrebno identificirati":

Navedeno je temeljeno odredbama Zakona o platnom prometu (NN 133/2009) i Odluci o nalogima za plaćanje (NN3/2011) koje nalažu preuzimanje podataka o platitelju.

Sukladno Odluci o nalogima za plaćanje, nalog za uplatu obavezno mora sadržavati ime platitelja (osoba A) koji nalog mora ovjeriti. Kada bi bilo irelevantno čije ime je na nalogu za uplatu i tko isti ovjerava, odnosno kada bi platitelj (osoba A) kao osobu platitelja mogao navesti bilo koju osobu (dakle i osobu B koja nije platitelj), tada se podatak o platitelju (osobi A) ne bi smatrao obaveznim podatkom i klijenta (osobu A) se ne bi tražio identifikacijski dokument.

### ZADAVANJE NA DALJINU

#### Nalog za plaćanje može u Banku biti dostavljen i poštom u izvorniku:

- na adresu Banke: Zagrebačka banka d.d. Kontakt centar, Samoborska 145, 10090 Zagreb ili
- na adresu bilo koje poslovnice Banke: adrese poslovnica dostupne su na internetskoj stranici Banke [www.zaba.hr](http://www.zaba.hr).

#### Nalog mora sadržavati sve elemente naloga za plaćanje za prijenos novčanih sredstava:

- naziv Banke
- SWIFT Banke
- naziv primatelja plaćanja
- adresu primatelja plaćanja
- broj računa primatelja plaćanja
- točan iznos uplate
- opis plaćanja.

**Potpis korisnika računa mora biti ovjeren:** od javnog bilježnika ili od strane konzularnog ili diplomatskog predstavništva Republike Hrvatske u inozemstvu ili od nadležnog tijela u inozemstvu te prema potrebi nadovjeren i potvrdom Apostille, ovisno o tome u kojoj se zemlji nalog za plaćanje potvrđuje.

**Zahtjev treba biti na hrvatskom jeziku.** Ako je ovjeren na stranom jeziku, prije slanja potrebno ga je prevesti kod ovlaštenog sudskog tumača.

U slučaju zaprimanja ovjerenog naloga poštom, vremenom primitka naloga za plaćanje smatra se prvi radni dan nakon primitka naloga za plaćanje u Banci. Za slanje novca naplaćuje se naknada u skladu s Odlukom o tarifi naknada.

## SLOBODNA PLAĆANJA U STRANIM VALUTAMA

Sukladno Zakonu o izmjenama Zakona o deviznom poslovanju NN141/2022 od 1.1.2023.g. ukinuta su ranija ograničenja kod plaćanja u stranim valutama između različitih osoba. Npr. fizička osoba može slobodno sa svog računa prenijeti sredstva u stranoj valuti (USD, CHF, AUD...) na račun druge fizičke osobe, neovisno o rezidentnosti klijenta.

Također, sva plaćanja za kupnju nekretnina u stranoj valuti su slobodna.

Na *on-line* bankarstvu zadržava se ograničenje na iznose prijenosa u stranim valutama do iznosa na koji se primjenjuje maloprodajna tečajna lista (25.000,00 eura).

Napomena: Ugovaranje trajnih naloga u stranim sredstvima plaćanja programski je podržano samo u korist računa unutar poslovnog odnosa klijenta, iako zakonski više nema ograničenja.

## PREUZIMANJE POTREBNIH PODATAKA O NALOGU

Prilikom obavljanja platnih transakcija od platitelja je potrebno preuzimanje podataka o nalogu za plaćanje.

U slučaju da platitelj odbija dati obavezne podatke, Banka će **odbiti izvršenje platne transakcije**.

Platna transakcija bit će obavljena isključivo prema zadanom broju računa primatelja plaćanja, tj. u slučaju da postoji nesklad između broja računa primatelja plaćanja i naziva primatelja plaćanja, odgovornost za ispravno izvršenje platne transakcije utvrđuje se jedino na temelju preuzetog/zadanog broja računa primatelja plaćanja.

U slučaju da se podaci o primatelju zaprimljeni od platitelja razlikuju od prikaza podataka o stvarnom vlasniku računa (u transakciji), potrebno je klijenta upozoriti da postoji nesklad podataka o primatelju plaćanja koje je on dao i podataka o primatelju plaćanja koje imamo u sustavu, pri čemu platitelju nipošto nije dozvoljeno odavanje podataka o primatelju plaćanja koji Banka ima u sustavu.

- **U poslovnicaма banke** preuzimanje podataka obavlja se:
  - **Za plaćanja u RH** putem naloga/instrukcije za plaćanje u papirnatom obliku koji klijent podnosi (standardizirani HUB3 obrazac) ili putem usmenih instrukcija platitelja (za uplate, isplate i prijenose po transakcijskim računima potrošača u Banci i u korist računa u Banci)
  - **Za plaćanja u inozemstvo** putem naloga/instrukcije za plaćanje u papirnatom obliku koji podnosi platitelj (Zahtjev za plaćanje u inozemstvo).
- **Nalog za plaćanje može u Banku biti dostavljen i poštom u izvorniku** - vidi [Zadavanje na daljinu](#)

Klijenta je potrebno **upozoriti** da prije potpisivanja (autorizacije platne transakcije) provjeri ispravnost podataka o plaćanju na uručenom Pregledu provedenih transakcija.

Obveznost i pravila preuzimanja podataka navedena su u **Smjernicama za popunjavanje naloga** (klijentima dostupne na webu)

- **Direktnim kanalima Banke** preuzimanje podataka obavlja se:
  - unosom podataka od strane korisnika usluge internetskog ili mobilnog bankarstva te autorizacijom koja se obavlja na ugovoreni način.Kod plaćanja putem direktnih kanala Banka može postaviti ograničenja za vrstu transakcije, na iznos ili broj plaćanja određenih platnih transakcija. Primjerice, limit na iznos prilikom [plaćanja u inozemstvo e-zabom](#).

## PRAVILA ZA UNOS / PREUZIMANJE PODATAKA KOD PROVOĐENJA PLATNOG NALOGA

### Obavezni podaci

- Ime/naziv i adresa platitelja (uključivo i država)  
Obavezan je unos podataka o:
  - osobi koja donosi gotovinu i inicira gotovinsku uplatu
  - vlasniku računa s kojeg se obavlja bezgotovinsko plaćanje ili kod gotovinskih isplata
- IBAN primatelja (osim kod gotovinskih uplata)
- Valuta i iznos plaćanja
  - za plaćanja u eurima koristi se EUR
  - za plaćanja u stranoj valuti može se koristiti jedna od sljedećih valuta: USD, CHF, AUD, CAD, DKK, JPY, NOK, SEK, GBP, RSD, BAM.
- Broj računa primatelja/IBAN
- Naziv primatelja
- Adresa primatelja, uključivo i državu ako se radi o plaćanjima u stranoj valuti
- Podaci o banci primatelja kod plaćanja u inozemstvo (ako se radi plaćanju u valuti EUR na području EU, tada ne trebamo preuzeti nikakav podatak o banci primatelja, već samo IBAN primatelja)
- Opis plaćanja  
S tim da plaćanja prema Ujedinjenim Arapskim Emiratomima moraju imati navedenu svrhu plaćanja u obliku troslovne kodne oznake - vidi [više informacija i šifre namjena za plaćanje u UAE](#).
- Troškovna opcija kod plaćanja u inozemstvo

Stvarni dužnik (ime i prezime stvarnog dužnika) predstavlja obveznika plaćanja. Ako vlasnik računa nije ujedno i osoba za koju se obavlja plaćanje (na koju glasi račun) tada svakako treba u nalog za plaćanje unijeti podatke o osobi na koju je izdan račun kako bi primatelj plaćanje primio te podatke.

### Neobavezani podaci

- **Model i poziv na broj**  
Obrasci naloga za plaćanje sadržavaju polja za upis podataka o modelu i pozivu na broj primatelja te o modelu i pozivu na broj platitelja koja se popunjavaju kod plaćanja u RH.
  - Model koji se unosi u nalog za plaćanje služi za kontrolu podataka u polju „Poziv na broj”. Podaci koji se unose u polje „Poziv na broj” programski se kontroliraju te ako su uneseni pogrešni podaci, nalog se neće moći zaprimiti u Banci.  
Model se sastoji od dviju slovnih oznaka HR i dviju numeričkih oznaka. Ako u polju „Model” nije upisan podatak, tada se podaci u polju „Poziv na broj” ne kontroliraju, ali je unos ograničen na 22 znaka (brojčane oznake, uključujući dvije crtice).
  - Podatak „poziv na broj primatelja” upotrebljava primatelj plaćanja kao dodatni podatak uz opis plaćanja i za evidentiranje primljenih uplata.
  - Podatak „poziv na broj platitelja” upotrebljava platitelj kao dodatni opis plaćanja/evidencija. Najčešće ga upotrebljavaju financijske institucije ili poslovni subjekti. Na nalogima za gotovinsku uplatu taj se podatak ne upisuje.

Banka od 6.6.2016. ne prihvaća uplate koje pristignu u Banku u korist IBAN-a Banke, te s brojem transakcijskog računa individualnog klijenta u pozivu na broj primatelja plaćanja (BBAN format). Navedeno pravilo predstavlja usklađenje s važećim propisima.

- **Šifra namjene**
  - četveroslovna oznaka koja označava skraćenicu opisa/svrhe plaćanja, a služi primatelju za prepoznavanje plaćanja.
  - Na Zabinoj web stranici: vidi pregled [šifri namjena](#).
  - Ali plaćanja prema **Ujedinjenim Arapskim Emiratomima** (UAE), bez obzira na valutu transakcije, moraju imati navedenu svrhu plaćanja u obliku troslovne oznake: na Zabinoj web stranici vidi pregled [šifri namjena za plaćanje u UAE](#) (na hrvatskom jeziku).  
Ovo je regulirano od strane centralne banke UAE. Šifru namjene odnosno kodnu oznaku svrhe plaćanja određuje primatelj, a platitelj ju je dužan navesti na platnom nalogu.  
Važno: Molimo da klijente kod zaprimanja ovih naloga obavezno informirate o ovoj

obvezi, te da provjerite i unesete odgovarajuću šifru namjene u transakciju plaćanja. Skrećemo pažnju da polje Opis plaćanja nije pod programskom kontrolom i ako klijent inicira nalog za plaćanje bez ovog podatka, postoji mogućnost da banka u inozemstvu odbije njegovo izvršenje. U tom slučaju će Banka tražiti povrat sredstava od inozemne banke i sredstva će biti vraćena na račun klijenta, ali samo u visini iznosa plaćanja. Naplaćena naknada za izvršenje naloga koja pokriva stvarne troškove Banke za procesuiranje platnog naloga se ne vraća klijentu.

## **PRAVILA ZA PREUZIMANJE PODATAKA - KOD KREDITNIH TRANSFERA U ZEMLJI I KOD KREDITNIH TRANSFERA U INOZEMSTVO**

Naziv polja	PLAĆANJA U ZEMLJI			PLAĆANJA U INOZEMSTVO
	Nalog za gotovinsku uplatu	Nalog za gotovinsku isplatu	Nalog za kreditni transfer	Nalog za kreditni transfer
<b>PLATITELJ</b>				
IBAN platitelja	-	DA	DA	DA
Naziv / Ime platitelja	DA	DA	DA	DA
Adresa platitelja (ulica, mjesto, država)	DA	DA	DA	DA
OIB platitelja	NE	NE	NE	-
Ime i prezime stvarnog dužnika	NE	NE	NE	-
OIB stvarnog dužnika	NE	NE	NE	-
Model i poziv na broj platitelja	NE	NE	NE	-
ID platitelja	-	-	-	NE
Referencija platitelja / End to End ID	-	-	-	NE
<b>PRIMATELJ</b>				
Račun / IBAN primatelja	DA	-	DA	DA
Naziv / Ime primatelja	DA	DA	DA	DA
Adresa primatelja (ulica, mjesto, država)	NE	NE	NE	DA
SWIFT/BIC banke primatelja	-	-	NE	NE/DA
Naziv banke primatelja	-	-	-	DA
Adresa banke primatelja (adresa, sjedište, država)	-	-	-	DA
Model i poziv na broj primatelja	NE	NE	NE	-
OIB primatelja	NE	NE	NE	-
Ime i prezime krajnjeg primatelja	NE	NE	NE	-
OIB krajnjeg primatelja	NE	NE	NE	-
ID primatelja	-	-	-	NE

Referencija primatelja	-	-	-	NE
<b>OSTALI PODACI O PLAĆANJU</b>				
<a href="#">Valuta i iznos terećenja računa</a> (kad je različita od valute plaćanja)	DA	DA	DA	DA
<a href="#">Valuta i iznos plaćanja</a>	DA	DA	DA	DA
Opis plaćanja	DA	DA	DA	DA
Šifra namjene	NE	NE	NE	NE ali vidi <a href="#">napomenu za UAE</a>
<a href="#">Troškovna opcija</a>	-	-	-	DA
Oznaka hitnosti <sup>5</sup>	NE	NE	NE	NE
Datum i vrijeme plaćanja	DA	DA	DA	DA
Datum i vrijeme izvršenja	DA	DA	DA	DA
Račun naplate naknade	-	-	DA	DA

## VALUTA

- za plaćanja u eurima koristi se EUR
- za plaćanja u stranoj valuti može se koristiti jedna od sljedećih valuta: USD, CHF, AUD, CAD, DKK, JPY, NOK, SEK, GBP, RSD, BAM

## PRIHVAT UPLATA/PRILJEVA NA TRANSAKCIJSKI RAČUN

### 1. PRHIVAT UPLATA/PRILJEVA IZ ZEMLJE

Za prihvati uplata u korist transakcijskog računa platitelju primatelj daje podatak o IBAN-u svojeg računa (te ostale podatke koji se dogovaraju s platiteljem).

Vidi [Primjere popunjavanja naloga](#)

#### SPECIFIČNE SITUACIJE:

##### ◦ Uplata redovitog primanja

- Evidentiranje uplate redovitog primanja na račun u Banci zahtijevaju sljedeća pravila u popunjavanju naloga:
  - Šifra namjene: SALA
  - Model i poziv na broj platitelja: HR67 OIB isplatitelja osobnog primanja – broj JOPPD obrasca - podatak o plaći
  - Model i poziv na broj primatelja: HR69 40002 (uvijek fiksno) – OIB isplatitelja osobnog primanja – šifra osobnog primanja
  - IBAN platitelja IBAN je poslovnog subjekta.
- Uvodi se novi standard poziva na broj kod isplate plaća prema modelu HR69 na način da se:
  - u P1 unosi vrsta posla 40002;
  - u P2 unosi OIB isplatitelja plaće;
  - u P3 unosi šifra osobnog primanja prema proširenom i usvojenom šifarniku koji je objavljen/dostupan u dokumentu Preglednik šifri namjena. Detaljna pravila dostupna su u dokumentu [Uputa za popunjavanje pojedinačnih naloga za isplatu osobnih primanja za primatelje u svim bankama u RH.](#)

##### ◦ Uplata na račun za zaštićena primanja

- Za raspolaganje sredstvima koja su izuzeta od ovrhe nužno je da ona budu uplaćena na poseban račun za zaštićena primanja. Račun za zaštićena primanja poseban je kunski račun otvoren po nalogu FINA-e za raspolaganje sredstvima



izuzetim od ovrhe. Da bi FINA naložila uplatu sredstava izuzetih od ovrhe na poseban račun, potrebno joj je prethodno dostaviti podatke o uplatitelju i vrsti primanja koje će biti doznačeno na račun za zaštićena primanja. Taj račun služi isključivo za primanje i isplate sredstava zaštićenih od ovrhe, što znači da nisu moguće uplate ostalih primanja.

- **Uplata na zatvoreni račun**
  - U slučaju da je transakcijski račun zatvoren, a Banka primi nalog za uplatu na zatvoreni transakcijski račun, Banka će sredstva vratiti platitelju.
- **Uplata na račun blokiran zbog smrti klijenta**
  - Za sve uplate inicirane u korist transakcijskih i štednih računa koji imaju blokadu „Klijent preminuo“ inicijatori plaćanja primit će poruku odbijanja "račun primatelja je zatvoren". Naime, smrću vlasnika štednog ili transakcijskog računa, on se smatra otkazanim, tj. zatvorenim (samo tehnički to evidentiramo s blokadom preostalih sredstava koja se raspoređuju na temelju Rješenja o nasljeđivanju).
- **Priljevi po osnovu instant kreditnog transfera**
  - odobravaju se isključivo u korist transakcijskih računa korisnika (IBAN-a klijenta), tj. nije moguće izvršiti instant plaćanje u korist štednje ili kreditne partije. Naloge za instant plaćanja u kojima nije naveden IBAN korisnika računa Banka će odbiti.

## 2. PRIHVAT PRILJEVA IZ INOZEMSTVA

- **Za prihvrat priljeva iz inozemstva u korist transakcijskog računa uplatitelju treba dati sljedeće podatke:**
  - **podaci o platitelju:**
    - **IBAN ili broj računa platitelja**
    - **ime i prezime / naziv platitelja**  
Napomena: (Prema U-422912 iz 2018.: Za priljeve iz EU, IBAN ne treba odgovarati nazivu primatelja, odnosno te priljeve primamo putem SEPA sustava plaćanja, kod kojeg se priljeve automatikom knjiže na IBAN naveden na nalogu. Za priljeve izvan EU, a iznos je veći od 1000 EUR, IBAN treba odgovarati nazivu primatelja. U suprotnom se doznaka vraća platitelju.)
    - **puna adresa platitelja (obavezno mora sadržavati: ulicu, kućni broj, grad i državu)**  
Pojašnjenja:  
(Prema U-318980: Sukladno Uredbi za prijenos sredstava - Regulation /EU/ 2015/847 koja je stupila na snagu 26.6.2017., prije provođenja priljeva zaprimljenog doznakom u korist primatelja u Banci, Banka obavezno mora imati potpune podatke o platitelju kada nalog za prijenos novčanih sredstava premašuje iznos 1000 EUR.)  
(Prema U-511188: svi priljevi ispod tog iznosa, bez obzira koliko će ih biti, bit će proknjiženi na račun klijenta.)
  - **podaci o primatelju:**
    - **ime i prezime**
    - **naziv banke:** Zagrebačka banka d.d. Zagreb
    - **BIC/SWIFT oznaka Zagrebačke banke:** ZABAH2X
    - **IBAN računa primatelja**
      - za uplate u stranim sredstvima plaćanja: inozemnom uplatitelju može se dati IBAN multivalutnog računa
      - za uplate u eurima: inozemnom uplatitelju može se dati IBAN tekućeg računa u eurima ili multivalutnog računa.
- **NAPOMENE:**
  - Ako poslovni subjekt iz inozemstva želi svom radniku poslati **plaću** na račun u Zabi, i to tako da u prometu bude vidljiva kao uplata plaće (šifra 50 za plaću u eurima, odnosno šifra 73 za plaću u stranoj valuti): osim uobičajenih potrebnih podataka za priljev iz inozemstva, u detaljima plaćanja treba navesti "osobni dohodak" ili "salary" ili "wages".
  - Kako iz inozemstva napraviti uplatu **na deviznu štednu knjižicu u Zabi:** vidi [ovdje](#).
  - Kako iz inozemstva napraviti uplatu **na kredit u Zabi:** vidi [ovdje](#).
  - Kako iz inozemstva napraviti uplatu **na PSŠ kredit ili PSŠ štednju:** vidi [ovdje](#).
- **Banka će provesti priljev primljen iz inozemstva prema sljedećim pravilima:**
  - Ako je na platnom nalogu naveden IBAN multivalutnog računa, a pristigla je [strana valuta koja se ne deponira na multivalutnom računu](#), Banka će obaviti konverziju i odobriti račun u valuti EUR.

- Ako je na platnom nalogu naveden IBAN **tekućeg računa u eurima**, a u Banku pristigne **strana valuta**, Banka će obaviti konverziju strane valute u eure i odobriti tekući račun u eurima (po kupovnom za devize na datum knjiženja) odnosno ovisno o iznosu: po redovnom, veleprodajnom ili dogovorenom tečaju.
- Banka obavlja konverziju primjenom kupoprodajnih tečajeva, tj. na način reguliran Općim uvjetima poslovanja po transakcijskim računima potrošača.
- S ciljem izbjegavanja konverzije predlaže se da se inozemnom uplatitelju za prihvrat uplate inicirane u stranoj valuti dojadi IBAN multivalutnog računa, a za prihvrat uplate inicirane u eurima IBAN trkućeg računa u eurima ili multivalutnog računa.

**Za primanje priljeva iz inozemstva nema ograničenja u iznosu.**

#### **Uplata na račun blokiran zbog smrti klijenta:**

Za sve uplate inicirane u korist transakcijskih i štednih računa koji imaju blokadu „Klijent preminuo“ inicijatori plaćanja primit će poruku odbijanja "račun primatelja je zatvoren".

Naime, smrću vlasnika štednog ili transakcijskog računa, on se smatra otkazanim, tj. zatvorenim (samo tehnički to evidentiramo s blokadom preostalih sredstava koja se raspoređuju na temelju Rješenja o nasljeđivanju).

### **PRIMJERI POPUNJAVANJA NALOGA ZA PLAĆANJE NA HUB-3 OBRASCIMA:**

#### **• UPLATE U KORIST TRANSAKCIJSKOG RAČUNA PRIMATELJA U RH:**

##### **◦ Uplate unutar RH:**

- polje "broj računa primatelja" upisuje se IBAN primateljevog računa u RH: npr. HRxx2360000321111111
- u polje "Model": HR i dva znaka koji su brojčane oznake (definira ih primatelj plaćanja, tj. ovo polje se popunjava samo ako je primatelj to tražio, npr. kod plaćanja režija).
- u polje "Poziv na broj primatelja plaćanja" mogu se upisati podaci prema primljenoj instrukciji primatelja plaćanja (ovo polje se popunjava samo u slučaju da je primatelj to tražio (npr. kod plaćanja režija).

Dodatna napomena: Prema SEPA pravilima:

- ako se podatak o "pozivu na broj" ne upisuje, pod "model" se upisuje HR99
- ako se podatak o "pozivu na broj upisuje", ali podatak o "modelu" nije predviđen, obavezno je u "model" upisati HR00.

#### **NAPOMENE:**

- a) Ako poslovni subjekt želi svom radniku uplatiti **plaću** na tekući u Zabi kao pojedinačni nalog -> treba upisati [sljedeće](#).
- b) Ako fizička osoba želi uplatiti **alimentaciju** u korist Računa za zaštićena primanja -> treba upisati IBAN primateljevog Računa za zaštićena primanja, model HR67 i u polje "poziv na broj primatelja" treba upisati OIB dopuštenog uplatitelja (ako je ta osoba u Fini evidentirana kao dopušteni uplatitelj).
- e) Ako u Banku pristigne nalog za plaćanje **u korist IBAN-a Zabe** HR8823600001000000013 te s pozivom na broj primatelja koji sadržava broj transakcijskog računa, on će biti vraćen platitelju, tj. neće biti obrađen u Banci.

##### **◦ Napomene o Uplatama iz inozemstva na transakcijske račune u Zabi:**

- Vidi [koje sve podatke \(osim IBAN-a primatelja\) inozemni pošiljatelj treba upisati](#).
- Ako poslovni subjekt iz inozemstva želi svom radniku poslati **plaću** na račun u Zabi, i to tako da u prometu bude vidljiva kao uplata plaće (šifra 50 za plaću u eurima , odnosno šifra 73 za plaću u stranoj valuti): osim uobičajenih potrebnih podataka za priljev iz inozemstva, u detaljima plaćanja treba navesti "osobni dohodak" ili "salary" ili "wages".

#### **• UPLATE U KORIST PČELICE, ŠTEDNJE ILI KREDITA U ZAGREBAČKOJ BANCII:**

##### **◦ Uplate iz RH u korist Pčelice, štednje ili kredita u Zabi:**

- u polje "broj računa primatelja" upisuje se IBAN Zagrebačke banke: HR8823600001000000013
- u polje "Model" i "Poziv na broj primatelja plaćanja":

Model: HR17	Poziv na broj: broj kreditnog računa ako počinje brojem 7xxxxxxxxx
Model: HR14	Poziv na broj: broj štednog računa ili broj kreditnog računa ako počinje brojem 2xxxxxxxxx

Pojašnjenje: "Broj računa primatelja" može biti samo transakcijski račun - pa se u slučaju plaćanja u korist netransakcijskih računa (npr. štedni, kreditni), nalozi se popunjavaju tako da se u polje "broj računa" upisuje broj transakcijskog računa banke/financijske institucije (u IBAN formatu) u kojoj se vodi račun primatelja, a podatak o netransakcijskom računu na koji želimo uplatiti se unosi u "poziv na broj primatelja" uz unos odgovarajućeg modela.

■ **Uplata na štednju:**

Klijent može izvršiti uplatu na IBAN Zagrebačke banke te obavezno u detaljima plaćanja navesti točan broj partije štednje.

primatelj:

HR8823600001000000013

ZAGREBACKA BANKA D.D.

svrha plaćanja:

Broj partije i točan naziv korisnika partije

◦ **Uplate iz inozemstva na račun kredita u Zabi** (rješenje upita U- 511494):

- **Na nalogu treba biti navedeno slijedeće primatelj: HR8823600001000000013 ZAGREBACKA BANKA D.D. svrha plaćanja: Broj kredite partije i točan naziv korisnika**

- **NAPOMENA:** Banka ne zaračunava naknadu po priljevu u korist kreditne partije

◦ **Uplate iz inozemstva na deviznu štednu knjižicu u Zabi** ([rješenje upita U-523923 i U-529220](#)):

- Broj devizne štedne knjižice treba upisati u polje gdje se upisuje i naziv primatelja, dakle isto kao i da navodi IBAN multivalutnog ili tekućeg računa u eurima.

• **UPLATE U KORIST STAMBENE ŠTEDNJE ILI KREDITA NAKON PRIPAJANJA PRVE STAMBENE ŠTEDIONICE ZABI:**

◦ **Uplata iz RH:**

- u polje "broj računa primatelja" upisuje se IBAN Zagrebačke banke : HR8823600001000000013
- u polje "Model" i "Poziv na broj primatelja plaćanja":

Model: HR17	Poziv na broj: broj kreditnog računa koji počinje brojem 713xxxxxxxx
Model: HR14	Poziv na broj: broj štednog računa koji počinje brojem 191xxxxxxxx

◦ **Uplata iz inozemstva u korist PSŠ štednje ili PSŠ kredita:**

- pod broj računa navodi se:
  - BIC/SWIFT Zagrebačke banke: ZABAHR2X
  - IBAN Zagrebačke banke : HR8823600001000000013
- u opisu se navodi broj štednog ili kreditnog računa te ime i prezime klijenta.

• **PRIMJER POPUNJAVANJA NALOGA ZA PLAĆANJE U INOZEMSTVO**

- u polje "IBAN ili broj računa primatelja": broj transakcijskog računa primatelja u IBAN ili nekom drugom formatu, **npr.**

IBAN format: SI33355588844488888	ili	nekom drugom formatu: 4426523642
----------------------------------	-----	----------------------------------

## TROŠKOVNA OPCIJA

Troškovna opcija je način podmirjenja troškova Banke i inozemnih banaka u procesiranju kreditnog transfera.

Platitelj određuje troškovnu opciju ovisno o svojim preferencijama te o državi primatelja i valuti u koju kreditni transfer šalje.

### RAZLIKE IZMEĐU TROŠKOVNIH OPCIJA:

- **Opcija DEBT/OUR:** sve troškove snosi platitelj (troškove Banke i posredničkih/inozemnih banaka)
  - Troškovna opcija **DEBT/OUR** trebala bi osigurati da banka primatelja plaćanja zaprimi **puni iznos** plaćanja. **No** ako se plaćanje obavlja u valuti **USD**, bez obzira na troškovnu opciju, moguće je da se eventualni trošak inozemne banke naplati od iznosa plaćanja, na što Banka nije u mogućnosti utjecati. Zato predložite klijentu odabir troškovne opcije SHA kako ne bi došlo do neopravdane naplate troškova platitelju.
- **Opcija SHAR/SHA:** podijeljeni troškovi – platitelj plaća troškove svoje banke, primatelj plaća eventualne troškove inozemnih banaka. Kod prekograničnih plaćanja u EUR za opciju SHA upotrebljava se i oznaka SLEV (SLEV=SHA).
  - Troškovna opcija **SHAR/ SHA u prekograničnim** plaćanjima **u valutama zemalja članica** trebala bi osigurati da primatelj plaćanja zaprimi **puni iznos** plaćanja koji je inicirao platitelj (posredničke inozemne banke ne bi trebale u tim slučajevima naplaćivati svoj trošak/naknadu od iznosa plaćanja).
  - Troškovna opcija **SHAR/SHA u međunarodnim** plaćanjima **i prekograničnim plaćanjima u valutama koje nisu valute zemlje članice** NE osigurava da primatelj plaćanja zaprimi puni iznos plaćanja. Eventualni trošak inozemnih banaka može se naplatiti od iznosa plaćanja koji se šalje banci primatelja plaćanja te primatelj plaćanja ne mora zaprimiti puni iznos plaćanja.

### KOJI KREDITNI TRANSFER ZAHTIJEVA KOJU TROŠKOVNU OPCIJU:

#### Troškovna opcija SHA obavezna je:

Troškovna opcija SHA obavezna je i jedino moguća **za sve nacionalne i prekogranične platne transakcije u svim valutama.**

Dakle, za sva plaćanja prema bankama koje se nalaze u državama članica Europske unije te državama potpisnicama Ugovora o Europskom gospodarskom prostoru obavezna je primjena troškovne opcije SHA.

Navedeno pravilo je pod programskom kontrolom u sustavu.

Troškovna opcija SHA u prekograničnim plaćanjima u valutama [zemalja članica Europske unije](#) trebala bi osigurati da primatelj plaćanja zaprimi puni iznos plaćanja koji je inicirao platitelj (posredničke inozemne banke ne bi trebale u tim slučajevima naplaćivati svoj trošak/naknadu od iznosa plaćanja).

**Kod nacionalnih i prekograničnih plaćanja koja nisu u valuti zemalja članica,** posredničke banke izvan EU/EGP imaju pravo oduzeti svoju posredničku naknadu od iznosa plaćanja. To znači da klijentu nikako ne možemo garantirati da će banka primatelja/primatelj plaćanja primiti puni iznos plaćanja koji je naveden u nalogu.

**Kod međunarodnih plaćanja** (prema državama koje nisu članice Europskoga gospodarskog prostora) **moguća je primjena troškovne opcije OUR ili SHA.**

(vidi koja može biti [valuta terećenja računa](#) i [valuta plaćanja](#))

- Troškovna opcija SHA u međunarodnim plaćanjima i prekograničnim plaćanjima u valutama koje nisu valute zemlje članice - **ne osigurava** da primatelj plaćanja zaprimi puni iznos plaćanja. Eventualni trošak inozemnih banaka može se naplatiti od iznosa plaćanja koji se šalje banci primatelja plaćanja te primatelj plaćanja ne mora zaprimiti puni iznos plaćanja.
- Troškovna opcija OUR trebala bi osigurati da banka primatelja plaćanja zaprimi puni iznos plaćanja.
- Ako se plaćanje obavlja u valuti USD, bez obzira na troškovnu opciju, moguće je da se eventualni trošak inozemne banke naplati od iznosa plaćanja, na što Banka nije u mogućnosti utjecati. Iz tog razloga predložite klijentu odabir troškovne opcije SHA kako ne bi došlo do neopravdane naplate troškova platitelju.

- Sva plaćanja prema primateljima plaćanja u Ujedinjenom Kraljevstvu, kao i priljevi iz Ujedinjenog Kraljevstva, **smatraju se međunarodnim plaćanjima** i na njih se primjenjuju naknade za međunarodne naplate i plaćanja.

Budući da neki primatelji plaćanja u Ujedinjenom Kraljevstvu uvjetuju korištenje troškovne opcije SHA (što za plaćanja u valuti eur osigurava procesiranje putem SEPA platnog sustava), molimo da klijente koji žele inicirati plaćanje s troškovnom opcijom OUR uputite da s primateljem plaćanja provjere mogućnost plaćanja s tom troškovnom opcijom, sve u cilju sprječavanja odbijanja plaćanja ili dodatnih troškova za klijente.

Navedena obavijest kod zadavanja plaćanja postavljena je na e-zabi za građane i glasi:

*Od 1. siječnja 2021. sva plaćanja prema korisnicima u Ujedinjenom Kraljevstvu smatraju se međunarodnim plaćanjima i na njih se primjenjuju naknade za međunarodne naplate i plaćanja.*

**POPIS DRŽAVA ČLANICA** (popis je iz "Smjernica za popunjavanje naloga za plaćanje potrošača"):

	<b>Države članice EEA (Europskoga gospodarskog prostora)</b>	<b>Valute država članica u kojima je moguće plaćanje iz Banke</b>	<b>Valute država članica u kojima nije moguće plaćanje iz Banke</b>
<b>Države članice EU (ujedno članice i EEA)</b>	Austrija, Belgija, Bugarska, Cipar, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Hrvatska, Irska, Italija, Latvija, Litva, Luksemburg, Mađarska, Malta, Nizozemska, Njemačka, Poljska, Portugal, Rumunjska, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska.	EUR, CHF, DKK, NOK, SEK	BGN, SZK, LVL, LTL, HUF, PLN, RON, ISK, GIP
<b>Države članice EEA</b>	Island, Norveška, Lihtenštajn		
<b>Teritoriji sa zakonodavstvom EU</b>	Alandski otoci, Francuska Gvajana, Gibraltar, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Reunion, Sveti Bartolomej, Sveti Martin		

## HITNA PLAĆANJA KREDITNIM TRANSFEROM U EUR

### HITNA PLAĆANJA U VALUTI EUR - KAD SU PRIMATELJI U DRUGIM BANKAMA U RH ILI U PREKOGRANIČNIM ZEMLJAMA

(Austrija, Belgija, Bugarska, Cipar, Češka, Danska, Estonija, Finska, Francuska, Grčka, Hrvatska, Italija, Irska, Latvija, Litva, Luksemburg, Mađarska, Malta, Nizozemska, Njemačka, Poljska, Portugal, Rumunjska, Slovačka, Slovenija, Španjolska, Švedska, Velika Britanija, Island, Norveška, Lihtenštajn.)

Usluga hitnog plaćanja u valuti EUR podrazumijeva da će Banka najkasnije **u roku od 30 minuta** od vremena zaprimanja naloga isti **uputiti** u međubankarski sustav plaćanja.

Nalozi za hitne kreditne transfere mogu se inicirati samo **radnim danom do 16 h**, tj. moguće vrijeme zadavanja hitnog naloga i njegovo izvršavanje određeno je [Satnicom](#).

Klijent može odabrati opciju „hitno plaćanje“ za sljedeće vrste plaćanja:

#### a) u korist primatelja RH

- bezgotovinski prijenosi s tekućih/žiro eurskih računa u korist primatelja u drugoj banci u RH
- bezgotovinski prijenosi s multivalutnih računa u korist primatelja u drugoj banci u RH
- gotovinska uplata – opća uplatnica u korist primatelja u drugoj banci u RH (u poslovnici)

#### b) u korist primatelja u prekograničnoj zemlji

- bezgotovinski prijenosi s eurskih računa u korist primatelja u inozemstvu (prekogranične zemlje)
- bezgotovinski prijenosi s multivalutnih računa u korist primatelja u inozemstvu (prekogranične zemlje)

Nalozi za hitna plaćanja mogu se inicirati samo radnim danom do 16h (*sukladno Satnici zaprimanja i izvršenja naloga potrošača*), pri čemu nije moguće zadavanje s datumom izvršenja u budućnosti.

#### Putem hitnih plaćanja nisu dozvoljena plaćanja:

- koja ne nose troškovnu opciju SHA,
- koja uključuju konverziju valuta u nalogu za plaćanje,
- međunarodna plaćanja (plaćanja u inozemstvo izvan SEPA područja te sva plaćanja različita od valute EUR neovisno o području).

Za hitna plaćanja primjenjuju se zasebne naknade, sukladno Odluci o tarifi naknada za usluge Banke.

Hitna plaćanja **ne ulaze** u besplatne transakcije u okviru paketiranih proizvoda koji uključuju besplatne transakcije. Vidi [naknadu](#).

### INSTANT PLAĆANJA - INSTANT KREDITNI TRANSFER

- kreditni transfer koji se izvršava u vrlo kratkom roku (gotovo realnom vremenu) u skladu s pravilima EuroNKSInst sheme. Osim nacionalnih transakcija, omogućuje se i priljev prekograničnih transakcija u valuti eur na transakcijski račun.

Instant plaćanja su plaćanja koja se prema drugoj banci provode 24/7/365, svaki dan uključujući vikende, blagdane i praznike, bez vremenskog ograničenja u danu.

Detalji:

- Pojedinačni instant nalog izvršava se u vremenu od **nekoliko sekundi**. Vrijeme izvršenja pojedinog naloga je od **10 sekundi ili i kraće** do maksimalno **20 sekundi** nakon čega se automatski prekida transakcija.
- Platitelj, **odmah** ima vidljivo je li plaćanje zaprimljeno u drugoj banci ili je odbijeno. Primatelj, ako je nalog zaprimljen, može **odmah** raspolagati sredstvima.
- Priljevi po osnovu instant plaćanja odobravaju se isključivo u korist **transakcijskih računa** korisnika (napomena: **nije** moguće izvršiti instant plaćanje u korist štednje ili kreditne partije. )
- Valuta plaćanja je **isključivo EUR**
- Maksimalni iznos plaćanja je **100.000 eura** (iznos plaćanja, ovisi o osobnom limitu kojeg pojedini klijent ima definiran na on-line bankarstvu. Instant plaćanja, kao i danas nisu moguća, s multivalutnih/deviznih računa)
- **Opoziv naloga nije moguć** budući da je cijeli proces vrlo kratak (platitelj može naknadno, nakon izvršenja naloga, zatražiti povrat sredstava od banke primatelja).
- Za svaki zadani nalog banka mora napraviti rezervaciju sredstava po računu klijenta. Kada druga banka javi da prihvaća nalog, rezervacija se otpušta i tereti se račun klijenta za iznos naloga.  
U slučaju odbijanja naloga, rezervacija se otpušta te klijent platitelj može raspolagati svojim sredstvima.
- [Naknada](#) za instant nalog naplaćuje se kod izvršenja naloga (rezervacija sredstava uključuje i iznos naknade).
- Zadavanje instant plaćanja je moguće **isključivo putem usluga on-line bankarstva** (e-zaba, m-zaba) i putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.
- **Plaćanje se zadaje** kroz postojeće unosne forme naloga, **označavanjem opcije instant**.

**Prema najnovijim regulatornim zahtjevima iz Uredbe o instant plaćanjima, pružanje usluge instant plaćanja postaje zakonska obveza te su sve banke obvezne svojim korisnicima omogućiti primanje i slanje nacionalnih i prekograničnih SEPA instant plaćanja. Primanje trebaju omogućiti od 9. siječnja, a slanje od 9. listopada 2025. godine.**

**Prikaz svih banaka prema statusu pružanja usluge primanja odnosno slanja instant plaćanja na dan 9.1.2025.**

Redni broj	Naziv sudionika	PRIMANJE	SLANJE
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 POŠTANSKA BANKA d.d. Zagreb	+	+
8.	IMEX BANKA d.d. Split	+	-
9.	ISTARSKA KREDITNA BANKA UMAG d.d. Umag	+	+
10.	J&T banka. d.d. Varaždin	+	-
11.	KARLOVAČKA BANKA d.d. Karlovac	+	-
12.	KENTBANK d.d. Zagreb	+	-
13.	OTP BANKA d.d. Split	+	-
14.	PARTNER BANKA d.d. Zagreb	+	+
15.	PODRAVSKA BANKA d.d. Koprivnica	+	-
16.	PRIVREDNA BANKA ZAGREB d.d. Zagreb	+	+
17.	RAIFFEISENBANK AUSTRIA d.d. Zagreb	+	-
18.	SAMOBORSKA BANKA d.d. Samobor	+	-
19.	SLATINSKA BANKA d.d. Slatina	+	-
20.	ZAGREBAČKA BANKA d.d. Zagreb	+	+

Upiti i prigovori klijenata za instant plaćanja zaprimaju se na isti način i putem istih grana u aplikaciji RC kao i za standardna plaćanja.

**Promjene vezane uz provjere usklađenosti sa Sankcijskim propisima koje se primjenjuju od 9. siječnja 2025. kod INSTANT plaćanja**

Uslijed tih provjera postoji mogućnost da se klijentu privremeno uskrati usluga zaprimanja instant priljeva te zadavanja odlaznih instant plaćanja. Provjere obuhvaćaju sve klijente, i potrošače i poslovne subjekte.

Korisnicima e-zabe i m-zabe se upućuje obavijest na kanalima, a u slučaju upita klijenata može se komunicirati sljedeće:

- navedene provjere su obavezne provoditi sve banke u RH i drugim članicama EU u skladu s novom EU Uredbom 2024/886,
- nakon provedenih svih potrebnih kontrola, ako nisu utvrđeni sporni elementi sa aspekta usklađenosti sa Sankcijskim propisima, usluga instant plaćanja biti će klijentu ponovno



omogućena.

U slučaju upita od strane klijenta o statusu konkretnog naloga/provjere bankari mogu poslati RC-a na sljedeću granu:

*SFK – provjera – sankcijske liste; upisati naziv i OIB platitelja i podaci o plaćanju (naziv primatelja, iznos, valuta, IBAN)*

[Obavijest BANKARIMA Instant nalozi - novi screening](#)

#### **Razlike između hitnih i instant plaćanja:**

1. izvršenje instant plaćanja provodi se odmah, a izvršenje hitnih plaćanja provodi se u roku 30 minuta
2. kod instant plaćanja odmah se zaprima odgovor druge banke, a kod hitnih plaćanja druga banka provodi naknadno povrat naloga u slučaju nemogućnosti odobrenja računa primatelja
3. maksimalni iznos plaćanja kod instant plaćanja je 100 tisuća eura, a hitna plaćanja omogućavaju veći iznos transakcije
4. instant plaćanja moguće je izvršiti u bilo koje vrijeme, a hitna plaćanja radnim danom do 16h (sukladno Satnici zaprimanja i izvršenja naloga potrošača).

#### **PREUZIMANJE POTREBNOG IZNOSA GOTOVINE / POKRIĆE NA RAČUNU ZA PROVOĐENJE NALOGA**

Za provođenje platnih transakcija koja rezultiraju gotovinskom uplatom ili gotovinskom isplatom, bankar je dužan preuzeti iznos gotovinske uplate ili isplatiti iznos gotovinske isplate.

Za provođenje platnih transakcija isplata i prijenosa s transakcijskih računa, potrebno je osigurati pokriće na računu na ugovoreni datum izvršenja za iznos transakcije i za iznos naknade (za zaprimanje ili izvršenje naloga).

Platne transakcije zaprimaju se i izvršavaju ako ne postoje zakonske zapreke (npr. blokiran račun, zatvoren račun) te se provođenje obavlja u skladu s ostalim važećim uputama u poslovanju (npr. vezanim uz prislilnu naplatu, sprječavanje pranja novca i dr).

#### **AUTORIZACIJA PLATNE TRANSAKCIJE**

U poslovnici Banke klijent autorizira platnu transakciju na SignaturePad uređaju nakon izvršenja platne transakcije, a nakon što je izvršio uvid u izvršene platne transakcije na prethodno uručenom dokumentu i/ili na samom SignaturePad uređaju, sukladno važećim uputama za autorizaciju transakcija na SignaturePad uređaju.

Iznimno, ako nije moguće autorizirati platnu transakciju na SignaturePad uređaju (primjerice odbijanje autorizacije korisnika računa putem SignaturePad uređaja), klijent daje autorizaciju za izvršenje platne transakcije nakon izvršenja platne transakcije, potpisom ispisanog dokumenta s pregledom izvršenih transakcija.

U slučaju da klijent nakon uvida u pregled izvršenih platnih transakcija odbije dati suglasnost za njihovo izvršenje, Banka će odmah dovesti račun u stanje koje bi odgovaralo stanju tog računa da neautorizirane platne transakcije nisu bile izvršene te će vratiti naknade naplaćene u vezi s izvršenim neautoriziranim platnim transakcijama.

Način i pohrana autorizacije te dokumentacije kojom se dokazuje autorizacija propisani su zasebnim uputama

 Kako do arhivirane Potvrde



## PRAVILA IZVRŠENJA PLATNIH TRANSAKCIJA

1. [platni sustavi putem kojih se izvršavaju nalozi za plaćanje izvan Banke](#)
2. [rok izvršenja transakcije i potreba osiguranja pokrića na računu](#)
3. [tečaj koji će se primijeniti u transakciji](#) (u slučaju kupoprodaje deviza)
4. [naknada koja se naplaćuje izvršenje transakcije](#)

O pravilima izvršenja platne transakcije treba informirati platitelja prije verifikacije platne transakcije.

### 1. PLATNI SUSTAVI PUTEM KOJIH SE IZVRŠAVAJU NALOZI ZA PLAĆANJE IZVAN BANKE

Nalozi za plaćanje koje Banka zaprimi u korist primatelja plaćanja van Banke procesiraju se prema drugim bankama različitim kanalima/platnim sustavima, a ovisno o valuti plaćanja (EUR, ostale valute) i vrsti plaćanja (nacionalno, prekogranično, međunarodno plaćanje):

➤ **EuroNKS** - platni sustav kojim se provode platne transakcije SEPA kreditnih transfera u eurima u RH i SEPA području u inozemstvu te transakcije SEPA izravnih terećenja.

SEPA je inicijativa Europske unije s ciljem uspostavljanja jedinstvenog sustava platnog prometa za brza i sigurna plaćanja uz jednake standardne, formate i pravila u načinu izvršenja plaćanja. Republika Hrvatska prilagođena je SEPA platnim standardima od 6. lipnja 2016. Prilagodba se odnosi na nacionalna plaćanja u EUR te plaćanja u inozemstvo u EUR u korist računa primatelja plaćanja prema SEPA području. SEPA područje obuhvaća 36 država: sve članice EU, Veliku Britaniju, Island, Lihtenštajn, Norvešku, Švicarsku, Monako, Andora i Vatikan.

Za provođenje naloga u inozemstvo SEPA kanalom moraju biti zadovoljeni sljedeći uvjeti:

- valuta plaćanja mora biti EUR,
- plaćanje se mora provoditi prema SEPA području,
- u nalogu za plaćanje obavezna je primjena troškovne opcije SHA te
- nalog ne smije biti označen kao hitan.

➤ **EuroNKSInst** platni je sustav za izvršenje instant platnih transakcija u eurima, između platitelja i primatelja plaćanja, u gotovo realnom vremenu.

➤ **TARGET2** - platni sustav za provođenje platnih transakcija u eurima i SEPA području u realnom vremenu.

Ovim kanalom provode se hitna plaćanja u eurima u inozemstvo i hitna plaćanja unutar RH.

➤ **Putem kontokorentnih banaka (SWIFT)** za provođenje ostalih platnih transakcija u RH i inozemstvu.

### 2. ROKOVI ZAPRIMANJA I IZVRŠENJA PLATNIH TRANSAKCIJA

Rokovi zaprimanja i izvršenja platnih naloga propisani su u [Satnici zaprimanja i izvršenja naloga za plaćanje](#).

**Odabir datuma izvršenja plaćanja trenutačno je dozvoljen isključivo kod nacionalnih plaćanja u eurima s tekućeg/žiro računa.**

**Eurski nalog za plaćanje može biti zaprimljen do 12 mjeseci unaprijed (na svim kanalima).**

Slobodan odabir datuma izvršenja plaćanja nije moguć u ovim slučajevima:

- odabirom opcije instant plaćanja
- odabirom opcije hitnog plaćanja
- odabirom multivalutnog računa kao računa terećenja
- odabirom strane valute kao valute plaćanja

- prilikom iniciranja plaćanja u inozemstvo
- kod uplate opće uplatnice

**U slučaju iniciranja naloga za plaćanje s datumom u budućnosti, račun platitelja bit će terećen tek na datum izvršenja plaćanja** (ako bude osigurano pokriće i ne bude zakonskih prepreka z izvršenje naloga).

Ako klijent zadaje redovan nalog u korist računa van Banke u RH ili u inozemstvo u vrijeme kada nalog nije moguće uputiti u platni sustav, nalog će se zaprimiti, ali bez terećenja računa. Izvršenje naloga, a time i terećenje računa se u tom slučaju provodi idući radni dan.

**Pravilo terećenja računa idućeg radnog dana primjenjuje se sukladno Satnici kod zadavanja sljedećih naloga:**

- nacionalnih platnih naloga u valuti EUR nakon vremena primitka radnim danom,
- prekograničnih platnih naloga u valuti EUR nakon vremena primitka radnim danom,
- svih vrsta plaćanja u svim valutama subotom, nedjeljom, blagdanom (EUR, sve ostale valute, prekogranična i međunarodna plaćanja).

**Terećenje računa idućeg radnog dana podrazumijeva terećenje računa za iznos plaćanja i za iznos naknade uz iznimku nacionalnih plaćanja s tekućih/žiro računa u eurima gdje se naknada naplaćuje odmah prilikom iniciranja naloga.**

Postojeće **pravilo trenutnog terećenja računa** i dalje se sukladno Satnici primjenjuje radnim danom neovisno o satu zaprimanja naloga, kod sljedećih plaćanja:

- ostalih prekograničnih plaćanja (u valuti različitoj od EUR)
- međunarodnih plaćanja (plaćanja izvan EU).

To je iz razloga što su za ova plaćanja definirani drugačiji rokovi izvršenja i datuma valute odobrenja naloga te se ovi nalozi provode putem drugih platnih sustava.

## BESPLATNE TRANSAKCIJE

Platitelj ima pravo na besplatne transakcije ako se radi o:

- plaćanju u eurima,
- račun s kojeg se inicira plaćanje je tekući ili žiroračun u eurima, uključujući Osnovni račun za socijalnu kategoriju potrošača.
- račun s kojeg se inicira plaćanje je uključen u paketiranu uslugu koja sadrži ovu pogodnost.

Besplatne transakcije mogu se koristiti za nacionalna i prekogranična plaćanja u eurima inicirana kreditnim transferom ili SEPA izravnim terećenjem te trajnim nalogom.

Plaćanja koja se uključuju u besplatne transakcije mogu biti inicirana u poslovnici ili na *on-line* bankarstvu ovisno o kanalima uključenim u paketiranu uslugu.

Raspoloživost besplatnih transakcija provjerava se u trenutku:

- zadavanja naloga za nacionalne naloge
- izvršenja naloga za prekogranične naloge.

**Plaćanja inicirana s multivalutnih računa, hitna plaćanja, prekogranična plaćanja u stranoj valuti te međunarodna plaćanja nisu uključena u besplatne transakcije.**

## 3. PRIMJENA TEČAJEVA

Pri provođenju svih transakcija (uplate, isplate, prijenosi) koje uključuju kupoprodaju deviza obavezno je definiranje vrste tečaja koji se primjenjuje, sukladno važećoj [Uputi za primjenu međuvalutnih tečajeva za fizičke osobe](#)

## 4. NAKNADA ZA ZAPRIMANJE / IZVRŠENJE PLATNE TRANSAKCIJE

Naknade za sve platne transakcije koje inicira potrošač (fizička osoba) naplaćuju se **sukladno Odluci o tarifi naknada za usluge Banke.**

Naknada za zadavanje naloga za plaćanje naplaćuje se u trenutku zaprimanja naloga uz izminku u nastavku.

Iznimka: Ako je nalog zaprimljen izvan vremena primitka naloga definiranog Satnicom zaprimanja i izvršenja naloga potrošača te se radi o:

- plaćanju u zemlji u valuti eur s multivalutnih računa ili
- plaćanju u inozemstvo u eurima s multivalutnih ili tekućih / žiro računa u eurima

Naknada se naplaćuje u trenutku izvršenja naloga, odnosno prilikom terećenja računa za unos plaćanja.

Kod plaćanja s tekućeg ili žiro računa u eurima nije moguće odabrati račun za naplatu naknade tj. uvijek se tereti račun s kojeg ide plaćanje.

Kod plaćanja s multivalutnog računa za naplatu naknade prioriteto će se ponuditi IBAN računa s kojeg se provodi plaćanje, no omogućen je i odabir nekog drugog računa. Kod odabira multivalutnog računa, za naplatu naknade tereti se onaj podračun s kojeg je inicirano plaćanje (neovisno o valuti plaćanja). Nije moguće odabrati valutu naknade različitu od valute terećenja računa.

## OPOZIV NALOGA ZA PLAĆANJE

- **Opoziv pojedinačnog naloga za prijenos** u korist primatelja **u RH u eurima** (nalog za plaćanje s datumom u budućnosti) platitelj može opozvati najkasnije radni dan prije ugovorenog datuma izvršenja na svim kanalima zadavanja naloga, neovisno o kanalu na kojem je zadano plaćanje. Naloge mogu opozvati vlasnici računa, osobe opunomoćene po računu ili zakonski zastupnici po računu po kojem je nalog zadan (neovisno tko je zadao nalog).
- **Opoziv trajnog naloga te opoziv izravnog terećenja za otplatu kredita i troškova po kreditnim karticama** obavlja se najkasnije radni dan prije datuma izvršenja trajnog naloga. Opoziv se obavlja zatvaranjem trajnog naloga. Po zatvaranju trajnog naloga neće se izvršiti niti jedno plaćanje prema primatelju plaćanja.
- **Opoziv [SEPA Izravnog terećenja](#)**
- **Opoziv naloga** nije moguć u slučaju [Instant kreditnog transfera](#) niti u slučaju ako je nalog zadan putem pružatelja usluge iniciranja plaćanja.

## ODBIJENI NALOZI ZA PLAĆANJE

**Odbijeni nalozi od strane Banke** (zadani s datumom u budućnosti, odbijeni na ugovoreni dan izvršenja).

Razlog odbijanja naloga za plaćanje (npr. nema pokrića, blokada računa, i sl.) dostupan je na preglednicima naloga na EMA-i te *on-line* bankarstvu (e-zaba, m-zaba), a upozorenje o odbijenom nalogu dostupno je klijentu na e-zabi.

### Odbijeni nalozi od strane druge banke primatelja plaćanja ili međubankarskog sustava

Radi se o nalogima u eurima prema SEPA dostupnim bankama koji su izvršeni (terećen je račun platitelja), ali su nakon slanja iz Banke odbijeni od strane međubankarskog sustava EuroNKS, EuroNKSInst ili banke primatelja plaćanja, npr. ako je nalog izvršen u korist zatvorenog računa primatelja individualnog klijenta u drugoj banci. Kao *važna informacija* na e-zabi za građane javljat će se poruka pod naslovom: *Povrat naloga za plaćanje od strane banke primatelja plaćanja*. Klijenti će povrat uplate vidjeti na svom računu.

## INFORMIRANJE FIZIČKIH OSOBA O UVJETIMA IZVRŠENJA PLATNIH TRANSAKCIJA

Informiranje fizičkih osoba koje obavljaju platnu transakciju (korisnika i nekorisnika transakcijskog računa ili neklijenta) mora biti potpuno i transparentno, prije i nakon provođenja platnih transakcija.

Svaka platna transakcija evidentirana nosi jedinstvenu oznaku "[referenciju](#)" (dužina 16 znakova) koja se prikazuje u svim preglednicima prometa, na potvrdama i izvratku.

## INFORMIRANJE PRIJE PROVOĐENJA PLATNIH TRANSAKCIJA o uvjetima izvršenja (rokovi, naknada, specifični uvjeti):

- **putem usmenih informacija** od bankara u poslovnica
- **putem informacija na direktnim kanalima** (visina naknade i rok izvršenja u samom nalogu za plaćanje, prije potvrde provođenja).
- **putem Uvjeta poslovanja**
  - **korisnici transakcijskih računa u Banci:**
    - Općih uvjeta poslovanja Banke
    - Općih uvjeta poslovanja po transakcijskim računima potrošača (fizičkih osoba)
    - Općim uvjeta poslovanja Zagrebačke banke d.d. za potrošače za uslugu izravnog terećenja/SEPA izravnog terećenja,
    - Općih uvjeta poslovanja za korištenje direktnih kanala od strane potrošača (fizičkih osoba)
    - [Satnici zaprimanja i izvršenja naloga za plaćanje](#)
    - Izvatka iz Odluke o tarifi naknada za usluge Banke
    - Izvatka iz Odluke o kamatnim stopama
  - **ostali korisnici platnih usluga** (jednokratnih platnih transakcija) - tj. osobe koje nemaju transakcijski račun u Banci, a žele obaviti platnu transakciju:
    - Uvjeta za obavljanje [Jednokratne platne transakcije](#)
    - [Satnici zaprimanja i izvršenja naloga za plaćanje](#)
    - Izvatka iz Odluke o tarifi naknada za usluge Banke

Uvjeti poslovanja dostupni su klijentima na web stranicama Banke i u svim poslovnica. Korisnicima transakcijskih računa Uvjeti poslovanja obavezno se uručuju u papirnatom obliku prilikom otvaranja transakcijskih računa ili naknadno, po zahtjevu klijenta. Ostalim korisnicima platnih usluga (jednokratnih platnih transakcija) uvjeti se uručuju u papirnatom obliku na zahtjev.

## INFORMIRANJE NAKON PROVOĐENJA PLATNIH TRANSAKCIJA

Nakon provođenja platnih transakcija klijenti trebaju biti informirani o [referenciji](#) (jedinственном broju naloga koji osigurava praćenje na svim kanalima, prikazima prometa i sl.); podacima provedenog naloga koji su zadani u transakciji; iznosu naplaćene naknade; roku izvršenja platnog naloga te tečajevima koji su primijenjeni u slučaju da je transakcija uključivala konverziju.

### Načini informiranja o platnim nalogima:

- **FOS potvrda o provedenim transakcijama**

Svi elementi naloga za plaćanje (zaprimljenih ili izvršenih) prikazani su na FOS potvrdama o obavljenim transakcijama koje ujedno sadrže i informacije o načinu provjere statusa naloga te o broju telefona na kojem će klijenti moći provjeriti status naloga.

  - **Rok čuvanja:** Prema Pravilniku o Dokumentarnom i arhivskom gradivu sa pripadajućim Posebnim popisom Arhivskog i dokumentarnog gradiva s rokovima čuvanja, **rok čuvanja** uplatno/isplatnih listića (FOS potvrde), HUB obrazaca, čekova i sl. je **11 godina**.
- **Potvrde o provedenim nalogima**

Zasebne potvrde o provedenim nalogima za plaćanje sadrže sve elemente naloga za plaćanje koji su izvršeni.

Naknada za izdavanje potvrde naplaćuje se prema [tarifi](#).

[Više o verifikaciji:](#)

  - [potvrda naloga za kreditni transfer u RH](#)
  - [potvrda naloga za kreditni transfer u inozemstvo](#)

Za nalog za plaćanje u inozemstvo predan e-zabom koji ima status „izvršen“ moguće je, kroz opciju „Pregled plaćanja“ preuzeti Potvrdu o provedenom nalogu za plaćanje u inozemstvo u .pdf formatu (pregled naloga za plaćanje u inozemstvo odvojen od pregleda naloga za plaćanje u zemlji). Bankarima je također osiguran preglednik naloga i preuzimanje Potvrde o provedenom nalogu za plaćanje u inozemstvu putem CRM-a.

[Rok čuvanja dokumenata](#)

- **Izvadak i pregledi prometa po računu**

U izvatku i pregledima prometima po računu vidljivi su elementi naloga za plaćanje koji su izvršeni.

- **Preglednici naloga** dostupni su na svim direktnim kanalima i kroz EMA sučelje

(provedenih/opozvanih/odbijenih, te onih zadanih s datumom u budućnosti).

Preglednici naloga uključuju sve naloge koji su zaprimljeni na bilo kojem kanalu.

Status naloga može biti: zaprimljen, izvršen, odbijen, opozvan, opozvan na zahtjev primatelja (za SDD nalog), zaustavljen ili započeto izvršenje (za plaćanja u devizama u drugu banku u RH ili inozemstvo) ili zaprimljen s rezervacijom (instant nalog).

Klijent pri zadavanju **instant naloga** na sučelju kanala vidi poruku o statusu naloga, a to može vidjeti i naknadno u ostalim preglednicima.

Za naloge za plaćanje u zemlji, u inozemstvo te za trajne naloge / izravna terećenja moguće je, kroz opciju „Pregled plaćanja i potvrde o plaćanju“ preuzeti Potvrdu o provedenom nalogu u .pdf formatu ili je proslijediti na e-adresu.

[Više o preuzimanju potvrde o provedenom kreditnom transferu m-zabom](#)

- **Kontakt centar - servis "Izvadak"** (tel. 01 3789 766) odgovora klijentima na upite:

- o statusu naloga **koji zada fizička osoba** prema primljenom podatku o [referenciji](#) platnog naloga (bez obzira tko postavi upit fizička ili pravna osoba)
- o izvršenju trajnih naloga (za koje klijenti nemaju referenciju) prema primljenim podacima o OIB-u te broju računa nalagodavatelja i podacima o samom nalogu (primatelj, datum izvršenja, iznos).

## **PRESTANAK ZAPRIMANJA OPĆIH UPLATNICA U KUNAMA**

sukladno Zakonu o EUR-u NN57/2022, Banka je do 30.06.2023. bila u obvezi zaprimati uplatnice (tzv. „opće uplatnice“) na kojima je otisnut iznos plaćanja u kunama.

**Od 27.09.2023. Banka prestaje s provođenjem općih uplatnica u kunama (HRK) u poslovnica Banke.**

**Kunske uplatnice više NE zaprimamo.**

Klijentima pojasnite da je završen period prihvaćanja uplatnice te u slučaju da žele provesti uplatu trebaju predložiti uplatnicu na kojoj je iznos naveden isključivo u nacionalnoj važećoj valuti EUR.

S novom verzijom FOS-a **od 27.09.2023. onemogućava se zaprimanje općih uplatnica u kunama** te je postupanje sljedeće:

- FOS transakcija **Uplata – Uplata opće uplatnice** provodi se na način da se iznos plaćanja unosi isključivo u eurima
- FOS transakcija **Uplata – Skeniranje Opće uplatnice** provodi se na način da kod skeniranja naloga više nije moguće odabrati valutu plaćanja, već se nalozi zaprimanju i provode isključivo u eurima.

Povezani sadržaj



 Računi i platni promet poslovnih subjekata

 Instant plaćanja

 Osnove za plaćanje, prisilne naplate, ovrha, zadužnica i sl