SAŽETAK ODLUKE
sastavila Hrvatska narodna banka

REPUBLIKA HRVATSKA
MINISTARSTVO FINANCIJA
FINANCIJSKI INSPEKTORAT

KLASA: 440-08/26-04/134
URBROJ: 513-14/101-26-3

Zagreb, 10. srpnja 2026.

Ministarstvo financija Republike Hrvatske, Financijski inspektorat, Vijeće za prekršajni postupak, u prekršajnom postupku protiv I okrivljene pravne osobe Raiffeisenbank Austria d.d. i II okrivljene odgovorne osobe Liane Keserić zbog prekršaja iz članka 179. stavka 2. točke 131. i stavka 3. točke 1. istog članka Zakona o platnom prometu ("Narodne novine" br. 66/18., 114/22. i 136/24.) u povodu zaprimljene izjave za donošenje odluke o prekršaju na temelju sporazuma stranaka Hrvatske narodne banke, I okrivljene pravne osobe Raiffeisenbank Austria d.d. i II okrivljene odgovorne osobe Liane Keserić, o priznanju krivnje i prekršajnoj sankciji, dana 10. srpnja 2026. donijelo je

RJEŠENJE O PREKRŠAJU

Na temelju članka 109.e stavka 8. Prekršajnog zakona

I okrivljena pravna osoba Raiffeisenbank Austria d.d., Zagreb, Magazinska cesta 69, OIB: 53056966535, prekršajno kažnjavana

II okrivljena odgovorna osoba Liana Keserić, prekršajno kažnjavana

k r i v i s u

što protivno odredbi članka 70. stavka 2. i stavka 4. Zakona o platnom prometu („Narodne novine“ broj 66/18., 114/22. i 136/24.),

(a) nisu do 2. lipnja 2025., u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora korisnika platnih usluga, na papiru ili ugovorenom drugom trajnom nosaču podataka, dostavili konačni odgovor na sve primjedbe sadržane u prigovoru korisnika platnih usluga A., koje su se odnosile na navodno neizvršeni povrat novčanih sredstava na ime povrata depozita u iznosu od 475,00 EUR, i koji prigovor je A. podnio 22. svibnja 2025. pisanim putem na obrascu za podnošenje prigovora klijenata I okrivljene koji je dostupan na službenoj internetskoj stranici I okrivljene, i koji je I okrivljena zaprimila istog dana, već su konačan odgovor dostavili korisniku platnih usluga 9. srpnja 2025. putem elektroničke pošte, u kojem nisu uputili korisnika platnih usluga na mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci i, s obzirom da je korisnik platnih usluga potrošač, na tijela nadležna za alternativno rješavanje sporova, niti su mu dali informacije iz članka 72. stavka 1. i 2. Zakona o platnom prometu, te

(b) nisu do 16. lipnja 2025., u roku od 10 dana od dana zaprimanja prigovora korisnika platnih usluga, na papiru ili ugovorenom drugom trajnom nosaču podataka, dostavili konačni odgovor na sve primjedbe sadržane u prigovoru korisnika platnih usluga B., koje su se odnosile na nefunkcioniranje ugovorene usluge mDirekt za kreditne kartice, i koji prigovor je B. podnio 4. lipnja 2025. pisanim putem na obrascu za podnošenje prigovora klijenata I okrivljene koji je dostupan na službenoj internetskoj stranici I okrivljene, i koji je I okrivljena zaprimila istog dana, već su konačan odgovor

dostavili korisniku platnih usluga 17. srpnja 2025. putem elektroničke pošte, u kojem nisu uputili korisnika platnih usluga na mogućnost podnošenja pritužbe Hrvatskoj narodnoj banci i, s obzirom da je korisnik platnih usluga potrošač, na tijela nadležna za alternativno rješavanje sporova, niti su mu dali informacije iz članka 72. stavka 1. i 2. Zakona o platnom prometu,

čime su počinili prekršaj iz članka 179. stavka 2. točke 131. i stavka 3. točke 1. istog članka Zakona o platnom prometu

pa se temeljem istog propisa

k a ž n j a v a j u

I okrivljena pravna osoba Raiffeisenbank Austria d.d. novčanom kaznom u iznosu od 2.650,00 EUR (dvijetisućešestopedeset eura)

II okrivljena odgovorna osoba Liana Keserić novčanom kaznom u iznosu od 660,00 EUR (šestošezdeset eura)