HNB
EUROSUSTAV

Trg hrvatskih velikana 3, HR-10000 Zagreb
T. +385 1 4564 555 · F. +385 1 4610 551
www.hnb.hr

Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
Ozaljska 93/III
10000 Zagreb
n/p gđa Ana Knežević, predsjednica

Sektor platnog prometa
Tel.: ++ 3851 4564 992
Ur. br.: 5/100/07-02-24-2
Datum: 7. veljače 2024.

Predmet: Odgovor na Vaš upit od 5. veljače 2024. godine

Poštovana gđo Knežević,

nastavno na Vaš upit od 5. veljače na temu postupanja Zagrebačke banke d.d., a vezano uz najavljeno ukidanje mogućnosti korištenja fizičkim tokenima, izvješćujemo Vas kako slijedi.

Prvenstveno ističemo kako Hrvatska narodna banka nema zakonske osnove uvjetovati bankama koje posluju u Republici Hrvatskoj pružanje svojih usluga određenim kanalom odnosno uz upotrebu određene tehnologije. Navedeno je u domeni poslovne odluke svake pojedine banke uz obvezu ispunjavanja svih regulatornih zahtjeva. Međutim, unatoč navedenom, Hrvatska narodna banka je pristupila Zagrebačkoj banci d.d. s očekivanjem da svojim postupanjem ne dovede bilo koju skupinu korisnika u lošiji položaj vezano uz korištenje različitih metoda za primjenu pouzdane autentifikacije klijenta te da razmotri donesenu poslovnu odluku o ukidanju mogućnosti korištenja fizičkih tokena u budućnosti. Temeljem navedenog, Zagrebačka banka d.d. se očitovala da će sve klijente koji zatraže zadržavanje postojećih fizičkih tokena pozvati u poslovnice na potpisivanje sporazuma (dodatka postojećem okvirnom ugovoru) kojim će se regulirati nastavak korištenja fizičkog tokena, a o čemu je obavijestila javnost i svoje klijente. Napominjemo da smo istovjetna očekivanja vezana uz fizičke tokene komunicirali i prema svim ostalim velikim bankama u Republici Hrvatskoj.

Međutim, ističemo kako su fizički tokeni u današnje vrijeme tehnologija koja ne omogućuje ispunjavanje svih regulatorno propisanih obveza, a koje se prvenstveno odnose na sigurnost plaćanja i s njom povezanu pouzdanu autentifikaciju korisnika. Tako fizički token primjerice nema tehničke mogućnosti ispuniti regulatorno propisan sigurnosni zahtjev u pogledu informiranja platitelja o iznosu plaćanja i primatelju plaćanja, a što je jedan od zakonskih preduvjeta za provođenje kartičnih platnih transakcija s udaljenosti (npr. kod kupnje putem platne kartice na internetu). U skladu s navedenim banke su već počele smanjivati opseg funkcionalnosti za koje se fizički token može koristiti.

S poštovanjem,

Bruno Vukoja
izvršni direktor Sektora

REPUBLIKA HRVATSKA – HRVATSKA NARODNA BANKA – ZAGREB

HRVATSKA NARODNA BANKA
EUROSUSTAV