

На основу члана 42. став 9. и члана 43. став 8. Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 139/2014) и члана 15. став 1. Закона о Народној банци Србије („Службени гласник РС“, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015, 40/2015 – одлука УС и 44/2018), Извршни одбор Народне банке Србије доноси

О Д Л У К У О ПОСТУПКУ ПО ПРИГОВОРУ И ПРИТУЖБИ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Уводна одредба

1. Овом одлуком ближе се прописују начин подношења приговора корисника финансијских услуга (у даљем тексту: корисник) даваоцу финансијских услуга (у даљем тексту: давалац услуга) и начин поступања даваоца услуга по том приговору, начин подношења притужбе корисника Народној банци Србије и њено поступање по тој притужби, као и друга питања која се односе на поступак заштите права и интереса корисника.

2. Поједини појмови, у смислу ове одлуке, имају следеће значење:

1) *корисник* је:

– физичко лице које користи или је користило финансијске услуге или се даваоцу услуга обратило ради коришћења финансијских услуга, и то: физичко лице које финансијске услуге користи, користило је или намерава да користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности, предузетник и пољопривредник,

– правно лице као корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге;

2) *давалац услуга* је банка, давалац финансијског лизинга, платна институција, институција електронског новца и јавни поштански оператор у вези с пословима пружања платних услуга и издавања електронског новца;

3) *средство комуникације на даљину* је свако средство које се може користити за непосредно оглашавање, достављање информација у предуговорној фази, давање и/или прихват понуде, преговарање и закључивање уговора без истовременог физичког присуства даваоца услуге и корисника (нпр. интернет, електронска пошта, пошта, телефакс и телефон).

Корисником, у смислу ове одлуке, сматра се и давалац средства обезбеђења потраживања даваоца услуге према кориснику из става 1. одредба под 1) алинеја прва ове тачке по основу коришћења финансијске услуге.

У случају да се приговор или притужба корисника односи на рад заступника даваоца услуга који пружа платне услуге или издаје електронски новац – даваоцем услуге, у смислу ове одлуке, сматра се заступани пружалац платних услуга или издавалац електронског новца.

*Начин подношења приговора и поступање даваоца услуга
по приговору*

3. Приговор на рад даваоца услуга корисник може поднети у року од три године од дана кад је учињена повреда његовог права или правног интереса, и то у писменој форми – у пословним просторијама даваоца услуга, поштом, преко интернет презентације даваоца услуга или електронском поштом (имејлом).

Давалац услуга је дужан да омогући кориснику да поднесе приговор на било који од начина утврђен у ставу 1. ове тачке, а може им омогућити да приговор поднесу и на други одговарајући начин у електронском облику који омогућава да се утврди датум и време пријема приговора и његова садржина.

Код финансијских услуга које се уговарају коришћењем средстава комуникације на даљину, давалац услуга дужан је да кориснику омогући да приговор поднесе на исти начин, односно коришћењем оног средства комуникације на даљину које се користи за закључивање уговора на који се приговор односи.

Давалац услуга који пружа платне услуге или издаје електронски новац преко заступника дужан је да обезбеди могућност подношења приговора корисника на рад овог заступника и у пословним просторијама тог заступника.

Ако је корисник приговор поднео по истеку рока из става 1. ове тачке, давалац услуга дужан је да га одмах обавести да је приговор поднет по истеку прописаног рока, због чега он нема обавезу да га разматра.

Достављање обавештења из става 5. ове тачке не спречава даваоца услуга да размотри и/или прихвати приговор корисника ако сматра да је основан.

4. Приговор садржи податке корисника из којих се несумњиво може утврдити однос са даваоцем услуга на кога се приговор односи, као и разлоге за подношење тог приговора.

Уз приговор који се доставља преко пуномоћника, доставља се и посебно пуномоћје којим корисник овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе приговор на рад тачно одређеног даваоца услуга и предузима радње у поступку по том приговору, те којим даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се на њега односе а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

5. У пословним просторијама у којима корисницима нуди услуге, давалац услуга је дужан да на видном месту истакне обавештење о начину подношења приговора, његовом поступању по поднетом приговору, као и о могућности и начину подношења притужбе Народној банци Србије.

Давалац услуга дужан је да на почетној страници своје интернет презентације омогући кориснику да приступи форми за подношење приговора и то постављањем на лако уочљивом месту линка за који је јасно означено да се односи на приговоре корисника.

Давалац услуга дужан је да у делу своје интернет презентације који се односи на приговоре корисника постави и обавештење из става 1. ове тачке, уз обавезну назнаку своје адресе за пријем имејла на коју корисник може поднети приговор.

Давалац услуга који пружа платне услуге или издаје електронски новац преко заступника дужан је да обезбеди да обавештење из става 1. ове тачке буде истакнуто на видном месту и у пословним просторијама овог заступника.

6. Давалац услуга дужан је да писмени приговор прими у било којој пословној просторији у којој нуди услуге корисницима и да кориснику изда потврду о пријему приговора, с знаком места и времена пријема, као и лица запосленог код даваоца услуга које је приговор примило.

Ако корисник намерава да поднесе приговор усмено, давалац услуга дужан је да га упозори да он нема обавезу разматрања усменог приговора, као и да га поучи о начину на који се приговор може поднети.

Одредбе ст. 1. и 2. ове тачке односе се и на заступника даваоца услуга преко кога овај давалац пружа платне услуге или издаје електронски новац.

Изузетно од става 2. ове тачке, у случају из тачке 3. став 3. ове одлуке када је приговор поднет усмено коришћењем телефона – давалац услуга дужан је да тај приговор евидентира, уношењем у одговарајућу евиденцију података о кориснику, садржини приговора, као и датуму и времену пријема приговора.

7. Ако је корисник приговор поднео преко интернет презентације даваоца услуга, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику из тачке 3. став 2. ове одлуке, као и у случају из тачке 6. став 4. ове одлуке – давалац услуга дужан је да имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику одмах потврди пријем приговора.

Потврда из става 1. ове тачке садржи нарочито податке о кориснику, садржину приговора, као и датум и време пријема приговора.

8. Давалац услуга дужан је да размотри приговор и да кориснику достави писмени одговор на начин утврђен у тачки 9. ове одлуке најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Изузетно од става 1. ове тачке, ако давалац услуга не може да достави одговор у року из тог става из разлога који не зависе од његове воље, тај рок може се продужити за највише 15 дана, о чему је давалац услуга дужан да писмено обавести корисника на начин утврђен у тачки 9. ове одлуке у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Обавештење из става 2. ове тачке садржи разлоге због којих није могуће доставити одговор у року из става 1. ове тачке, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.

9. Давалац услуга може одговор на приговор доставити у писменој форми – поштом или у електронском облику – ако је корисник приговор поднео преко интернет презентације даваоца услуга, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику из тачке 3. став 2. ове одлуке, као и у случају да се корисник са оваквим начином достављања изричито сагласио.

Ако је у електронском облику – одговор из става 1. ове тачке мора бити потписан квалификованим електронским потписом, у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

10. Одговор даваоца услуга треба да буде потпун, јасан и разумљив за корисника, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену његове основаности.

Ако давалац услуга приговор оцени као основан, обавестиће корисника о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно о року за њихово отклањање и о мерама које ће бити предузете за њихово отклањање.

Давалац услуга дужан је да у одговору укаже кориснику на његово право да поднесе притужбу Народној банци Србије.

11. Давалац услуга дужан је да поступак по приговору спроводи у складу са законом којим се уређује заштита корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон), овом одлуком и својим интерним актима.

Давалац услуга не може кориснику наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Начин подношења притужбе и поступање Народне банке Србије по притужби

12. Корисник може, пре покретања судског спора, поднети притужбу Народној банци Србије ако је незадовољан одговором даваоца услуга или му тај одговор није достављен у року из тачке 8. ове одлуке, и то у писменој форми – поштом или преко интернет презентације Народне банке Србије.

Рок за подношење притужбе је шест месеци од дана пријема одговора из става 1. ове тачке или од протеча рока за достављање тог одговора.

Народна банка Србије поступак по притужби спроводи без накнаде. О евентуалним трошковима који за корисника или даваоца услуга настану у вези с тим поступком не одлучује Народна банка Србије, већ свако, без обзира на исход поступка, сноси своје трошкове (трошкови копирања, слања и овере документације, трошкови заступања и сл.).

13. Притужба мора да садржи податке који омогућавају идентификацију корисника (име, презиме и адреса, односно за правна лица пословно име, седиште, матични број и име и презиме законског заступника) и даваоца услуга (пословно име и седиште), утврђивање

односа корисника с даваоцем услуга, као и разлоге за подношење притужбе, тј. шта се притужбом захтева.

Корисник уз притужбу доставља приговор који је упутио даваоцу услуга, његов одговор (ако га је давалац услуга доставио) и документацију на основу које се наводи из притужбе могу ценити.

Ако се доставља преко пуномоћника, уз притужбу се, поред документације из става 2. ове тачке, доставља и посебно пуномоћје којим корисник овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе притужбу Народној банци Србије на рад тачно одређеног даваоца услуга и предузима радње у поступку по тој притужби, те којим даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се на њега односе а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

Ако је притужба неуредна (не садржи податке и наводе из става 1. ове тачке или документацију из ст. 2. и 3. ове тачке или је неразумљива), Народна банка Србије ће у року од осам дана од дана пријема притужбе позвати корисника писменим путем да у одређеном року притужбу уреди.

14. Народна банка Србије неће разматрати притужбу:

- која јој је упућена пре него што је приговор достављен даваоцу услуга, тј. пре истека рока за одговор на тај приговор;
- која се односи на приговор који је даваоцу услуга поднет након истека рока из тачке 3. став 1. ове одлуке;
- која је поднета након истека рока из тачке 12. став 2. ове одлуке;
- која је поднета након покретања судског спора, односно чији је предмет спорно питање поводом кога се води овај спор или је спор поводом тог питања правноснажно окончан;
- из чије садржине јасно произлази да њен циљ није заштита права и интереса корисника који је поднео притужбу, односно ако корисник злоупотребљава право на притужбу, нарочито због тога што притужба има неразумну, неозбиљну или увредљиву садржину;
- која садржи исте наводе и/или захтеве као и притужба истог корисника по којој се већ поступало;
- ако постоји очигледна несразмера између вредности предмета притужбе и трошкова поступка;

– ако је ради тог разматрања неопходно извести доказе које Народна банка Србије не може изводити у поступку по притужби (вештачење, увиђај, саслушање сведока и сл.).

У случају из става 1. ове тачке, Народна банка Србије ће корисника обавестити о томе да наводе из притужбе неће разматрати и о разлозима за то. Ако се корисник поново обрати Народној банци Србије на исти начин, односно са истим наводима и/или захтевима – Народна банка Србије не доставља поново обавештење.

15. Након пријема уредне притужбе, Народна банка Србије ће од даваоца услуга дописом затражити да се изјасни о наводима из те притужбе.

16. Давалац услуга дужан је да се изјасни о наводима из притужбе у писменој форми, у року који Народна банка Србије одреди у допису из тачке 15. ове одлуке а који не може бити дужи од осам дана од дана пријема тог дописа, као и да достави доказе којима се потврђују наводи из изјашњења.

По пријему изјашњења из става 1. ове тачке, односно по протеку рока из тог става, Народна банка Србије може од даваоца услуга захтевати додатна изјашњења, односно достављање одговарајућих доказа у року који одреди у свом захтеву.

Ако се давалац услуга у прописаном року не изјасни, односно не достави доказе у складу са ст. 1. и 2. ове тачке, Народна банка Србије може, без обзира на даље поступање по притужби, решењем новчано казнити даваоца услуга у складу с чланом 43. став 5. Закона.

17. У поступку по притужби Народна банка Србије утврђује да ли се давалац услуга придржава одредаба Закона, других прописа којима се уређују финансијске услуге, општих услова пословања и добрих пословних обичаја који се односе на те услуге, као и обавеза из уговора закљученог с корисником, при чему није ограничена захтевом корисника.

Под другим прописима којима се уређују финансијске услуге из става 1. ове тачке подразумевају се закон којим се уређују облигациони односи, као и закони којима се уређују финансијске услуге код уговарања на даљину, банке, финансијски лизинг, платне услуге, међубанкарске накнаде, девизно пословање и други закони чију примену надзире Народна банка Србије и којима се уређују права корисника, те прописи које Народна банка Србије доноси на основу ових закона.

Поступак из става 1. ове тачке Народна банка Србије спроводи на основу података, информација и документације које прибави од корисника и даваоца услуга у том поступку.

У поступку из става 1. ове тачке, Народна банка Србије не изводи доказе вештачењем, увиђајем, саслушањем сведока и сл.

18. Народна банка Србије обавештава корисника о налазу по притужби најкасније у року од три месеца од дана њеног пријема, а у сложенијим предметима тај рок може се продужити за највише три месеца, о чему је Народна банка Србије дужна да корисника писмено обавести пре истека рока од три месеца од дана пријема притужбе.

Ако налазом из става 1. ове тачке нису утврђене неправилности за које Народна банка Србије доноси решење из члана 45. Закона, Народна банка Србије ће у обавештењу из тог става кориснику указати на могућност да спорни однос с даваоцем услуга реши у поступку посредовања који се спроводи у складу с чланом 44. Закона.

19. Ако се налазом из тачке 18. став 1. ове одлуке утврди да се давалац услуга није придржавао одредаба Закона, других прописа којима се уређују финансијске услуге, општих услова пословања, добрих пословних обичаја који се односе на те услуге или обавеза из уговора закљученог с корисником – Народна банка Србије доноси решење којим даваоцу услуга налаже да отклони утврђене неправилности, односно изриче новчану казну у складу са законом.

20. Поступак по притужби пред Народном банком Србије окончава се на један од следећих начина:

- повлачењем притужбе;
- достављањем доказа о отклањању неправилности;
- достављањем обавештења о налазу из тачке 18. ове одлуке;
- закључењем споразума о решавању спора путем посредовања.

Окончање поступка по притужби на начин из става 1. ове тачке – нема дејство на овлашћење Народне банке Србије да даваоцу услуга решењем наложи отклањање утврђених неправилности, односно изрекне новчану казну у складу са законом.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије

21. Ако је подносилац приговора незадовољан одговором или му одговор није достављен у року прописаном овом одлуком, спорни однос између корисника и даваоца услуга може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања.

22. Поступак посредовања покреће се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна.

Предлог за посредовање доставља се Народној банци Србије у писменој форми, поштом или имејлом на адресу за пријем електронске поште Народне банке Србије означену на њеној интернет презентацији.

Предлог из става 2. ове тачке обавезно садржи и рок за његово прихватање, који не може бити краћи од пет нити дужи о петнаест дана од дана достављања тог предлога другој страни у спору.

Народна банка Србије прослеђује предлог из става 2. ове тачке другој страни у спору и позива је да се у року одређеном у овом предлогу изјасни о томе да ли га прихвата, односно да потпише споразум о приступању посредовању – ако тај предлог прихвата.

23. Поступак посредовања пред Народном банком Србије покреће се закључењем споразума о приступању посредовању, којим стране у спору и Народна банка Србије потврђују избор посредника, уређују међусобна права и обавезе у складу с начелима посредовања и уређују друга питања од значаја за спровођење посредовања.

Након што се покрене поступак посредовања, корисник не може поднети притужбу, осим ако је овај поступак окончан обуставом или одустанком.

24. Ако је поступак посредовања покренут пре подношења притужбе, рок прописан у тачки 12. став 2. ове одлуке не тече док траје тај поступак.

25. Ако је у току поступања по притужби покренут поступак посредовања – Народна банка Србије застаће с поступањем по тој притужби до окончања поступка посредовања.

26. Поступак посредовања може бити окончан споразумом страна, обуставом или одустанком.

Споразум страна постигнут у поступку посредовања пред Народном банком Србије сачињава се у писменој форми. Овај споразум

има снагу извршне исправе ако садржи изјаву дужника да пристаје да се после доспелости одређене обавезе или испуњења одређеног услова спроведе принудно извршење (клаузула извршности), потписе страна и посредника, као и потврду о извршности коју ставља Народна банка Србије, а не морају га оверити суд или јавни бележник.

Свака страна може одустати од даљег учешћа у поступку посредовања у било којој фази поступка.

Народна банка Србије може обуставити поступак посредовања ако процени да даље спровођење поступка није целисходно, као и ако током овог поступка дође до сазнања да је давалац услуга учинио неправилност за коју му се, у складу са законом, може изрећи мера, односно новчана казна.

27. Поступак посредовања је поверљив и хитан.

Народна банка Србије поступак посредовања спроводи без накнаде. О евентуалним трошковима који за корисника или даваоца услуга настану у вези с тим поступком не одлучује Народна банка Србије, већ свако, без обзира на исход поступка, сноси своје трошкове (трошкови путовања, смештаја, заступања, неплаћено одсуство с посла и сл.).

28. Покретање и вођење поступка посредовања између корисника и даваоца услуга не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

Електронска комуникација Народне банке Србије с даваоцем услуга и корисником

29. У поступцима прописаним овом одлуком, достављање захтева, изјашњења, налаза, обавештења и других писмена и поднесака између Народне банке Србије и даваоца услуга, односно између Народне банке Србије и корисника – може се обављати електронски.

Ако корисник притужбу поднесе преко интернет презентације Народне банке Србије – Народна банка Србије ће обавештења и друга писмена и поднеске у поступку по притужби том кориснику достављати електронски.

У случају из става 1. ове тачке, давалац услуга Народној банци Србије доставља поднесак израђен као електронски документ, и то на адресу Народне банке Србије за пријем електронских поднесака

означену на њеној интернет презентацији, електронском поштом или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

У случају из ст. 1. и 2. ове тачке, Народна банка Србије даваоцу услуга, односно кориснику електронски документ доставља електронском поштом на адресу за пријем електронских поднесака коју је одредио давалац услуге, односно корисник или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

Електронски документ из ст. 3. и 4. ове тачке мора бити потписан квалификованим електронским потписом или квалификованим електронским печатом, у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

Исправе, односно докази које давалац услуга доставља Народној банци Србије у складу са ставом 1. ове тачке, достављају се у оригиналном облику (ако је документ изворно настао у електронском облику) или као копија изворног документа (дигитализацијом документа који није изворно настао у електронском облику).

Пријем сваког документа из ове тачке Народна банка Србије и давалац услуга потврђују одмах по том пријему, достављањем потврде о пријему на адресу електронске поште с које је тај документ достављен, и то електронском поштом или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

Обавештавање

30. Народна банка Србије на својој интернет презентацији тромесечно објављује информације о поднетим притужбама и о даваоцима услуга за које је утврђено да нису поступали у складу са Законом, законом којим се уређују платне услуге или другим законом који се односи на заштиту корисника.

31. Давалац услуга дужан је да води евиденцију о свим приговорима и подацима неопходним за сачињавање извештаја из тачке 32. ове одлуке.

32. Давалац услуга дужан је да сачињава тромесечни извештај, с подацима о укупном броју приговора примљених у извештајном периоду, о броју приговора по врстама финансијских услуга (кредити, депозити, кредитне и дебитне картице, платни рачуни, дозвољена прекорачења, услуге финансијског лизинга, услуге издавања електронског новца, остало), по предмету приговора (нпр. кредитни биро, накнаде, средства

обезбеђења, каматне стопе, информисање), по начину уговарања, односно пружања услуга (*e-banking*, *m-banking*, без коришћења средстава за комуникацију на даљину), о броју корисника (укупан број корисника, број корисника по категоријама корисника, број корисника по врстама финансијских услуга – без давалаца средстава обезбеђења), о укупном броју решених приговора у извештајном периоду и о броју приговора решених у корист корисника.

Извештај из става 1. ове тачке давалац услуга доставља Народној банци Србије електронски, у складу са упутством којим се уређује електронско достављање података Народној банци Србије, и то најкасније у року од 15 дана од истека тромесечја.

Прелазне и завршне одредбе

33. Давалац услуга дужан је да кориснику омогући подношење приговора на начин из тачке 3. став 3. у року од шест месеци од дана ступања на снагу ове одлуке.

Давалац услуга је дужан да кориснику омогући подношење приговора на начин из тачке 5. став 2. ове одлуке у року од три месеца од дана ступања на снагу ове одлуке.

Давалац услуга дужан је да обезбеди да потврда пријема приговора садржи податке из тачке 7. став 2. ове одлуке у року од шест месеци од дана ступања на снагу ове одлуке.

34. Давалац услуга дужан је да први извештај из тачке 32. ове одлуке сачини за друго тромесечје 2019. године и да га Народној банци Србије достави најкасније 15. јула 2019. године.

Давалац услуга дужан је да извештај за прво тромесечје 2019. године сачини и достави Народној банци Србије у складу са Одлуком о поступању даваоца финансијских услуга по приговору корисника финансијских услуга и поступању Народне банке Србије по притужби тих корисника („Службени гласник РС“, бр. 25/2015).

35. Поступци по приговорима и притужбама корисника, као и поступци посредовања покренути до дана ступања на снагу ове одлуке окончаће се према одредбама прописа који су важили до тог дана.

36. Даном ступања на снагу ове одлуке престаје да важи Одлука о поступању даваоца финансијских услуга по приговору корисника

финансијских услуга и поступању Народне банке Србије по притужби тих корисника („Службени гласник РС“, бр. 25/2015).

37. Ова одлука објављује се у „Службеном гласнику Републике Србије“ и ступа на снагу 11. фебруара 2019. године.

ИО НБС бр. 2
10. јануара 2019. године
Београд

Председавајућа
Извршног одбора Народне банке
Г у в е р н е р
Народне банке Србије

Др Јоргованка Табаковић, с.р.