

**ОДГОВОРИ НА ПИТАЊА БАНАКА,  
ДОБИЈЕНА ПРЕКО ПКС РС И УБС, У ВЕЗИ ПРИМЕНЕ  
ЗАКОНА О ЗАШТИТИ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА  
(Сл. Гласник РС бр. 36/11, 139/14)**

**ПИТАЊЕ БР. 1:** Чланом 1. Закона о изменама и допунама Закона (члан 2. Закона), као корисник финансијске услуге се дефинише и лице које се обратило банци ради коришћења услуге. На који начин ће банка идентификовати то лице, ако исто није постало корисник услуга банке с обзиром да банка неће имати евиденцију о таквом потенцијалном кориснику, односно на који начин ће лице које се обраћало банци за коришћење услуге доказати то обраћање и тиме се квалификовати за корисника финансијске услуге у смислу Закона?

**ОДГОВОР:** Свако лице које се обратило банци ради коришћења финансијске услуге сматра се корисником финансијске услуге, у смислу Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 139/2014 – у даљем тексту: Закон). Основни смисао ове одредбе је у томе да се (потенцијални) корисници штите и у предуговорној фази, односно пре успостављања уговорног односа с банком. Самим тим, ако давалац финансијске услуге не испуни своје обавезе нпр. из чл. 15, 16. и 17, кориснику су на располагању право на приговор и друга права у складу са овим законом.

Банка притом може идентификовати лице које се обратило на различите начине: на основу имејла достављеног банци, обраћања поштом, телефоном или коришћењем других савремених средстава комуникације (messenger, twitter и сл). Другим речима, доказ о било ком облику комуникације између банке и одређеног лица ради пружања финансијских услуга довољан је за идентификацију да је реч о кориснику финансијске услуге. Такође, лице које се појавило на шалтеру банке, а незадовољно је одговором саветника или службеника у банци – има право да непосредно поднесе приговор као корисник финансијских услуга, у складу са Законом. Несумњиво је, наравно, да ако корисник поднесе захтев банци за коришћење одређене услуге (нарочито на обрасцу банке) или да му је уручена понуда, да су захтев, односно понуда довољни за идентификацију корисника.

**ПИТАЊЕ БР. 2:** У смислу одредбе Закона којом се утврђује која лица се сматрају корисником финансијских услуга: "корисник финансијске услуге (у даљем тексту: корисник) јесте физичко лице које користи или је користило финансијске услуге или се даваоцу финансијских услуга обратило ради коришћења финансијских услуга, и то:

- 1) физичко лице које ове услуге користи, користило је или намерава да користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности,
- 2) предузетник, у смислу закона којим се уређују привредна друштва,
- 3) пољопривредник, као носилац или члан породичног пољопривредног газдинства у смислу закона којим се уређују пољопривреда и рурални развој;"

Наше питање се односи конкретно на лица која обављају делатност адвоката и у том својству се појављују као клијенти Банке (не у својству физичких лица већ управо у својству адвоката), имајући у виду да се адвокати не сматрају предузетницима, у смислу закона којим се уређују привредна друштва, шта више Законом о адвокатури је предвиђено да адвокату престаје право на бављење адвокатуром уписом у регистар предузетника - у ком случају се врши брисање адвоката из адвокатске коморе.

Имајући у виду наведено наше тумачење је да лица која су регистрована у адвокатској комори и у том својству наступају као клијенти банке не потпадају под појам корисника финансијске услуге у смислу Закона о заштити корисника финансијских услуга.

**ОДГОВОР:** Сматрамо да појам корисника финансијских услуга обухвата и лица која обављају делатност адвоката.

**ПИТАЊЕ БР. 3:** Чланом 3. Закона о изменама и допунама Закона (члан 6. Закона), предвиђа се могућност да Народна банка Србије ближе уреди услове оглашавања финансијских услуга. Да ли ће Народна банка Србије донети подзаконски акт у смислу овог члана Закона и у ком року се исти може очекивати?

**ОДГОВОР:** Народна банка Србије у овом тренутку није планирала доношење посебног подзаконског акта којим би се уредили услови оглашавања финансијских услуга. Ако Народна банка Србије процени да је целисходно донети подзаконски акт којим би се ближе прописали ови услови, о томе ће благовремено обавестити јавност.

**ПИТАЊЕ БР. 4:** Чланом 4. Закона о изменама и допунама Закона (члан 7. Закона) се дефинише досије корисника као и документација који исти треба да садржи. Молимо за потврду да досије у смислу овог члана може бити формиран и чуван у електронском облику.

**ОДГОВОР:** Чланом 7. став 4. Закона прописано је да банка у досијеу корисника чува уговор и уговорну документацију који се односе на тог корисника (понуда, нацрт уговора, преглед обавезних елемента, план отплате/исплате, анекс уговора с новим планом отплате, обавештења, опомене и др.).

Закон прописује на више места да се одговарајући акти сачињавају у писаној форми или на другом трајном носачу података (уговор о финансијској услузи, обавештење о коришћењу права на одустанак, понуда за закључење уговора, обавештење о променљивој номиналној каматној стопи, обавештење – извод о свим променама на рачуну итд.). Ако је акт израђен у електронској форми која задовољава услове тражене за трајни носач података, сматрамо да се документ који садржи тај акт може чувати у електронском облику, на трајном носачу података. У супротном, мишљења смо да би документ требало чувати у писаној форми.

Дакле, документа прописана чланом 7. став 4. Закона могу бити формирана и чувана у електронском облику, узимајући у обзир обавезу да су ти електронски документи доступни и на располагању за каснију употребу, сачувани у облику у ком су формиран или примљени, формиран применом технологије и поступака који омогућавају да се на поуздан начин може утврдити било каква измена у њима и сл.

Указујемо и на то да је садржина кредитног досијеа дужника ближе уређена Одлуком о класификацији билансне активе и ванбилансних ставки банке („Службени гласник РС“, бр. 94/2011, 57/2012, 123/2012, 43/2013, 113/2013, 135/2014 и 125/15), којом је прописана и дужност банке да својим актима уреди поступке формирања и континуираног ажурирања кредитног досијеа за сваког дужника.

**ПИТАЊЕ БР. 5:** Да ли се према новом ставу 4. члана 7. Закона може сматрати адекватним досијеом корисника обједињена електронска архива свих докумената?

**ОДГОВОР:** Да, ако електронска архива свих докумената представља архиву на трајном носачу података, јер на тај начин давалац услуге чува податке који се односе на корисника, обезбеђује да корисник тим подацима приступи и да се они могу репродуковати у неизмењеном облику, у периоду који одговара сврси чувања и који је прописан законом и актима даваоца услуге.

**ПИТАЊЕ БР. 6:** Да ли, у циљу обавештавања корисника, у досијеу корисника морају бити копије докумената или је довољно чувати обједињени извештај о слању за одређену врсту обавештења?

**ОДГОВОР:** Обједињени извештај о слању за одређену врсту обавештења се може сматрати доказом да је сваком кориснику финансијске услуге послато одређено обавештење, под условом да је то јасно и недвосмислено и да постоји копија документа – обавештења које је послато тим корисницима.

**ПИТАЊЕ БР. 7:** Да ли се из обједињеног електронског досијеа могу искључити поруке које се достављају посебним комуникационим каналима (нпр. СМС, е-маил), јер се у складу са наведеним чувају на посебним носачима података?

**ОДГОВОР:** У ставу 4. члана 7. Закона је тачно наведено шта се чува у досијеу корисника, без обзира на начин на који ће та документа бити достављена кориснику - што значи да се понуда, нацрт уговора, преглед обавезних елемента, план отплате/исплате, анекс уговора с новим планом отплате, обавештења, опомене не могу искључити из досијеа корисника. Сматрамо да нема препрека да се поруке које се достављају телекомуникационим средствима чувају одвојено, на посебним носачима података, ако је у досијеу корисника назначено где се чувају, и на који начин се може остварити увид у те податке.

**ПИТАЊЕ БР. 8:** Чланом 7. Закона, предвиђено је да давалац финансијске услуге дужан да у досијеу корисника чува уговор и уговорну документацију који се односе на тог корисника (понуда, нацрт уговора, преглед обавезних елемента, план отплате/исплате, анекс уговора с новим планом отплате, обавештења, опомене и др).

Да ли документација која се једнострано издаје од стране даваоца услуге (нпр, обавештење и опомене) може да се чува у електронској форми (скенирана)?

Ако претпоставимо да је суштина да се документ може у сваком тренутку по захтеву заинтересованог лица или надзорног органа репродуковати у оригиналном облику, онда је одговор на ово питање потврдан.

**ОДГОВОР:** Видети одговор на питање бр. 4.

**ПИТАЊЕ БР. 9:** Да ли је неопходно архивирати и чувати на једном месту и досијеу корисника који је у уговорни однос са банком ступио пре Закона о изменама и допунама Закона?

**ОДГОВОР:** Иако Законом о заштити корисника финансијских услуга ( пре измена и допуна тог закона), питање чувања уговора и уговорне документације, није било посебно регулисано законом, на ово питање примењује се општи акт банке, односно Листа категорија регистратурског материјала с роковима чувања, којом је банка дужна да утврди начин евидентирања

регистратурског материјала, његовог чувања, класификације и архивирања; одабирање архивске грађе и излучивање безвредног регистратурског материјала у прописаном року, као и начин заштите и коришћења података и докумената насталих у процесу аутоматске обраде података, коју је банка дужна да донесе у складу с одредбама чл. 37. и 38. Закона о културним добрима.

У складу с Листом, банка је дужна да чува уговор и уговорну документацију ( и за уговоре који су закључени пре ступања на снагу закона), до истека рокова за чување, утврђених Листом за ту категорију регистратурског материјала, а након истека утврђених рокова за чување, банка одабира архивску грађу и издваја безвредни регистратурски материјал који предлаже за уништавање, за који је потребно да прибави сагласност надлежног архива.

Дакле, банка је дужна да чува уговор и уговорну документацију, како за уговоре који су закључени пре ступања на снагу закона, тако и за уговоре који су закључени после ступања на снагу закона, до истека рокова за чување те документације, утврђених Листом.

**ПИТАЊЕ БР. 10:** Чланом 5. Закона о изменама и допунама Закона (члан 8. Закона), се дефинише обавеза даваоца финансијске услуге да у својим пословним просторијама као и на интернет страници држи истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената из става 2. члана 8. Закона, на дневном нивоу. Да ли се наведеном одредбом подразумева да банка истакне обавештење о свим референтним стопама које примењује за производе у својој понуди са вредностима које заиста користи за формирање каматних стопа, током читавог периода за који важи примена тих вредности? Да ли наведено обавештење подразумева обавезу истицања свих вредности на једном месту на Интернет презентацији или се под применом овог члана може подразумевати и истицање вредности које се примењују за конкретан производ на посебним страницама на којима се клијентима презентују и сви остали услови понуде конкретног производа?

**ОДГОВОР:** Да, банка је дужна у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници да држи истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената на дневном нивоу. То не доводи у питање обавезу банке да на захтев корисника, у складу с чланом 13, пружи све релевантне информације и податке о дневном кретању променљивих уговорених елемената током читавог трајања уговорног односа.

Закон не уређује детаљно начин истицања наведеног обавештења на Интернет страници, те банка може, у зависности од организације рада и усвојених општих услова пословања банке или да истакне обавештење о свим референтним стопама које примењује за производе у својој понуди са вредностима које заиста користи за формирање каматних стопа на једном месту, током читавог периода за који важи примена тих вредности или да истакне, на посебним страницама, вредности које се примењују за конкретан производ на којима се корисницима презентују и сви остали услови понуде конкретног производа. Из угла заштите корисника финансијских услуга и транспарентности услуге коју банка пружа, најцелисходније решење било би да се наведене вредности налазе и на једном месту и код навођења података о посебним производима.

**ПИТАЊЕ БР. 11:** По члану 8. Закона, банка и давалац лизинга дужни су да у пословним просторијама у којима нуде услуге корисницима и на Интернет страници држе истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената из става 2. овог члана на дневном нивоу.

Питање: Уколико давалац услуга вредности еурибора преузету из овлашћеног извора за одређени дан (на пример: 01.03.) користи за све понуде које изда у одређеном периоду (на пример:

десет дана од дана за који је преузета вредност еурибора), да ли је заиста неопходно приказивати промене истог на дневном нивоу када ће давалац услуге за све понуде у том периоду користити исту вредност еурибора? По нама, одговор на ово питање је потврдан јер је обавеза даваоца услуга да пружи обавештења о вредности променљивог елемента који он сам примењује у свом пословању.

Појашњење члана 8. став 5. Закона којим се дефинише: Банка, односно давалац лизинга дужни су да у пословним просторијама у којима нуде услуге корисницима и на Интернет страници држе истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената из става 2 (они који се званично објављују-референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.). овог члана на дневном нивоу.

Да ли се тиме мисли да Банка мора оперативно да видно истакне дневно кретање променљивих уговорених елемената, 3М / 6М ЕУРИБОР / БЕЛИБОРА (сваки дан да се мења вредност ) или може да буде истакнут тренутно важећи шестомесечни, тромесечни (зависно од тога како конкретна банка уговара ЕУРИБОР /БЕЛИБОР)?

**ОДГОВОР:** У циљу потпуне обавештености свих корисника, давалац услуга треба да истакне, на видном месту, дневно кретање променљивих вредности уговорених променљивих елемената који се званично објављују (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.) и које је предвидео својим општим условима пословања без обзира коју вредност тих променљивих елемената која важи на одређени дан ће примењивати у одређеном периоду. Напомињемо и да би при уговарању променљивих уговорених елемената требало водити рачуна о томе да положај корисника финансијске услуге не буде погоршан од упућивања понуде до закључења уговора због примене тзв. променљивог уговореног елемента који је фиксиран у одређеном периоду (нпр. на понуду дату 1. јуна примењују се средњи курс и/или референтна камата од 1. априла) јер би се овако поступање могло окарактерисати као непоштено или неправично поступање.

Обавештење о кретању променљивих вредности уговорених променљивих елемената треба да садржи податке само о оним променљивим елементима- референтним каматним стопама које су банке општим условима пословања предвиделе да користе приликом утврђивања номиналне каматне стопе, односно неће објављивати нпр. двонедељни или месечни EURIBOR или LIBOR, ако ту референтну каматну стопу општим условима пословања нису ни предвиделе да ће користити.

**ПИТАЊЕ БР. 12:** Чланом 6. Закона о изменама и допунама Закона (члан 9. Закона), се предвиђа да Општи услови пословања обухватају акте којима се утврђују накнаде и други трошкови. Да ли се одређене накнаде и трошкови могу приказати у виду распона уколико њихова вредност може да варира (нпр. распон маргине каматне стопе која зависи од кредитне способности клијента и класификације)? Да ли Општи услови пословања морају да садрже каталог производа?

**ОДГОВОР:** Банка може општим условима пословања да предвиди распоне за одређивање накнада и трошкова по одређеном производу, с тим што је у обавези да тим условима утврди објективне критеријуме на основу којих ће одређивати накнаду у сваком конкретном случају, како би се обезбедила примена начела из члана 4. Закона (нпр. право на заштиту од дискриминације). Дакле, понудом и уговором је потребно прецизирати врсту и висину тих накнада за конкретног корисника и услугу коју банка пружа.

Имајући у виду да општи услови пословања обухватају и акте којима се утврђују накнаде и други трошкови које давалац финансијских услуга наплаћује корисницима, а да је ове накнаде неопходно утврдити за сваки производ или групу производа, општи услови пословања не морају да садрже ознаку сваког појединачног конкретног производа (нпр. одређена врста платне картице), али се општим условима пословања морају предвидети и јасно дефинисати сви услови под којима се конкретан производ користи укључујући и накнаде и друге трошкове.

**ПИТАЊЕ БР. 13:** Да ли по новом ставу 3. чл. 9. Закона, Општи услови пословања морају да обухвате и акте којима се утврђују каматне стопе?

**ОДГОВОР:** Општим условима пословања сматрају се услови пословања који се примењују на кориснике, услови за успостављање односа између корисника и банке и поступак комуникације између њих, као и услови за обављање пословања између корисника и банке. Сходно томе Општи услови пословања морају да обухвате и акте којима се утврђују и каматне стопе и накнаде.

**ПИТАЊЕ БР. 14:** С обзиром да је чланом 6. Закона о изменама и допунама Закона утврђено да Општи услови пословања обухватају и Тарифу накнада, да ли је неопходно да Банка има доказ да је клијенту - кориснику, поред Општих услова пословања уручила и Тарифник приликом закључења неког уговора којим успоставља пословни однос?

**ОДГОВОР:** Банка је дужна кориснику да уручи тарифник приликом закључења неког уговора, само у случају ако у уговору нису таксативно наведене све накнаде из тарифника које се наплаћују на конкретан уговорни однос, већ се уговорном одредбом упућује на тарифник којим су исте обухваћене, а тарифник је дефинисан као саставни део уговора. Ако су у уговору таксативно наведене све накнаде, није неопходно да се кориснику уручује и тарифник. Банка би требало да има доказ да је уручила тарифник (ако је његово уручивање неопходно, у складу са напред наведеним), у случају постојања потребе доказивања да је банка испунила своје обавезе у погледу информисања корисника.

**ПИТАЊЕ БР. 15:** Сходно члану 9. став 3. Закона, како се конкретно поступа у случају када Банка мења усвојене Тарифе и накнаде? Да ли је потребно да управни одбор банке усваја све измене Тарифа и накнада банке?

**ОДГОВОР:** Имајући у виду да општи услови пословања, у складу са чланом 9. Закона, обухватају и акте којима се утврђују накнаде и други трошкови које давалац финансијских услуга наплаћује корисницима (нпр. тарифа накнаде), а да управни одбор банке у складу са чланом 73. став 1. тачка 5) Закона о банкама утврђује опште услове пословања банке, као и њихове измене и допуне, то је потребно усвајање свих наведених измена од стране овог одбора.

**ПИТАЊЕ БР. 16:** На који начин се исказује ЕКС, сходно члану 11. Закона, и план отплате код уговора о револвингу, обзиром на специфичну природу самог уговора?

**ОДГОВОР:** У складу са Одлуком о условима и начину обрачуна ефективне каматне стопе и изгледу и садржини образаца који се уручују кориснику („Службени гласник РС“, бр. 65/2011) код кредита по којима корисник, у складу са уговором, самостално одлучује о динамици повлачења средстава (кредитне линије, дозвољено прекорачење по текућем рачуну, кредитне картице и сл.),

ефективна каматна стопа израчунава се уз претпоставку да ће укупан износ одобреног кредита бити повучен одмах у целости.

Код кредита по којима корисник, у складу са уговором, самостално одлучује о динамици повлачења средстава, али у оквиру уговором утврђених лимита који се односе на износе повлачења и периоде у којима се средства повлаче – ефективна каматна стопа израчунава се уз претпоставку да ће средства бити повучена на најранији датум предвиђен уговором, у износу лимита утврђеног уговором.

У складу са Законом, план отплате је табеларни преглед свих хронолошки приказаних новчаних токова, намењен информисању корисника, а ради ажурнијег праћења његових обавеза по том уговору о кредиту. Код уговора о револвинг кредиту план отплате би требало да буде израђен на основу одобреног износа револвинг кредита, а (узимајући у обзир начин израчунавања ефективне каматне стопа за ту врсту кредита) уз претпоставку да ће укупан износ одобреног кредита бити одмах повучен у целости – као и уговорену динамику плаћања обавеза корисника финансијске услуге по конкретном уговору о револвинг кредиту.

**ПИТАЊЕ БР. 17:** Да ли банка даје план отплате за револвинг кредите и кредитне картице?

**ОДГОВОР:** За револвинг кредите да, јер је у складу са Законом, план отплате обавезан елемент уговора о кредиту, и даје се као табеларни преглед свих хронолошки приказаних новчаних токова, намењен информисању корисника, а ради ажурнијег праћења његових обавеза по том уговору о кредиту. Код уговора о револвинг кредиту план отплате би требало да буде израђен на основу одобреног износа револвинг кредита, а (узимајући у обзир начин израчунавања ефективне каматне стопа за ту врсту кредита) уз претпоставку да ће укупан износ одобреног кредита бити одмах повучен у целости – као и уговорену динамику плаћања обавеза корисника финансијске услуге по конкретном уговору о револвинг кредиту. Уговор о издавању и коришћењу кредитне картице садржи обавезне елементе прописане чланом 22. Закона и чланом 16. Закона о платним услугама – међу којима није план отплате кредита.

**ПИТАЊЕ БР. 18:** Које су претпостављене вредности за обрачун ЕКС-а (у моменту када нам нису познати стварни трошкови)?

**ОДГОВОР:** Банка и давалац лизинга су дужни да при обрачуну ефективне каматне стопе у предуговорној фази (оглашавање и понуда) с пажњом доброг привредника процене износ свих елемената на основу којих се обрачунава та стопа а чији тачан износ није познат у овој фази и дат је у репрезентативном примеру, сагласно члану 11. Одлуке о условима и начину обрачуна ефективне каматне стопе и изгледу и садржини образаца који се урочују кориснику.

**ПИТАЊЕ БР. 19:** У члану 12. Закона о изменама и допунама Закона је предвиђена обавеза Банке да уговори право корисника да дозвољено прекорачење у сваком тренутку може превремено отплатити без накнаде? Да ли се овде мислило на право корисника да пре истека рока дозвољеног прекорачења оконча свој уговорни однос са Банком? Уколико је тако, да ли Банка може да уговори да корисник ту своју одлуку мора претходно да најави банци, како би Банка на дан превремене отплате могла да има обрачун и припис камате за корисника?

**ОДГОВОР:** У члану 20. Закона је утврђена обавеза банке да у закљученом уговору о дозвољеном прекорачењу рачуна назначи право корисника да то прекорачење у сваком тренутку

може превремено отплатити без накнаде. Право корисника да превремено отплати дозвољено прекорачење рачуна различито је од права на окончање уговорног односа са банком, а ово право не може бити условљено претходном најавом, будући да је Законом изричито прописано да корисник може извршити ту отплату у сваком тренутку.

**ПИТАЊЕ БР. 20:** Како банке да поступају у случајевима када је клијент правно лице, а давалац обезбеђења физичко лице? Да ли су банке обавезне да сву потребну уговорну документацију (нацрт уговора, као и копију уговора и преглед обавезних елемената - у фази после закључења уговора- чл.19) доставе и лицу ако је исто у својству правног лица на којег се закон не односи?

Потребно нам је појашњење у вези са чл.17. Закона - Обавештавање корисника у предуговорној фази, којим се између осталог дефинише следеће:

*Пре закључења уговора о кредиту или уговора о издавању и коришћењу кредитне картице, банка је дужна да понуду, односно информације и нацрт овог уговора достави лицу које намерава да пружи средство обезбеђења (јемство, меница, административна забрана и сл.), осим код кредита код којих је корисник тог кредита истовремено и власник ствари која је предмет заложног права, односно хипотеке или ће постати власник те ствари на основу купопродајног посла за чију реализацију би се одобрила средства тог кредита.*

Како тумачити наведену одредбу ако је у конкретном случају нпр. главни дужник у својству правног лица (на кога се Закон не односи) а јемац је физичко лице. На основу наведеног, закључак би био да се у конкретном случају сва документација даје јемцу а не главном дужнику-кориснику кредита, чиме се омогућавају већа права јемцу од главног дужника? Као и у обрнутој ситуацији- када је јемац правно лице?

Мишљења смо да у свим ситуацијама осим кад је јемац правно лице се доставља законом прописана документација.

**ОДГОВОР:** Ако је у конкретном случају, као у описаном примеру, главни дужник у својству правног лица, а јемац је физичко лице, слажемо се са мишљењем да је банка дужна да достави јемцу сву документацију прописану цитираном одредбом. Уколико је главни дужник (корисник кредита) правно лице, његова права нису уређена Законом, већ су ствар пословних односа између тог правног лица као клијента, и банке са којом је у уговорном односу, те банка у складу са својом пословном политиком може, уколико то жели, пружити главном дужнику истоветна права као и јемцу. Напомињемо да је одредбом члана 17. став 8. Закона прописано да је пре закључења уговора о кредиту или уговора о издавању и коришћењу кредитне картице, банка дужна да понуду, односно информације и нацрт овог уговора достави лицу које намерава да пружи средство обезбеђења (јемство, меница, административна забрана и сл.), осим код кредита код којих је корисник тог кредита истовремено и власник ствари која је предмет заложног права, односно хипотеке или ће постати власник те ствари на основу купопродајног посла за чију реализацију би се одобрила средства тог кредита - не прејудуцирајући да ли се ради о правном или физичком лицу, што значи да наведена обавеза достављања документације постоји у сваком случају. Закон, па и члан 17. Закона се примењује само кад је корисник финансијске услуге физичко лице (које користи или је користило финансијске услуге или се даваоцу финансијских услуга обратило ради коришћења финансијских услуга, предузетник, у смислу закона којим се уређују привредна друштва, и пољопривредник, као носилац или члан породичног пољопривредног газдинства у



смислу закона којим се уређују пољопривреда и рурални развој) а не кад је корисник финансијске услуге правно лице.

**ПИТАЊЕ БР. 21:** Ко се сматра даваоцем средстава обезбеђења код административне забране у смислу члана 9. Закона о изменама и допунама Закона (члан 17. Закона)?

**ОДГОВОР:** Административна забрана је забрана стављена на зараду дужника по његовом пристанку, сагласно Закону о извршењу и обезбеђењу („Сл. гласник РС“, бр. 106/2015). Даваоцем тог средства обезбеђења се сматра лице које је дало пристанак за стављање те забране на своју зараду/примања, а као обезбеђење за извршење одређених обавеза према даваоцу финансијских услуга. Примера ради, то могу бити и дужник и јемац из уговора о кредиту.

**ПИТАЊЕ БР. 22:** Уколико је клијент банке физичко лице у својству предузетника а уједно и у својству јемца за исти кредитни производ, да ли је неопходно да се понуда и нацрт уговора (чл.17. Закона) штампају дупло? Формално правно ради се о два различита субјекта, али суштински у питању је исто физичко лице.

**ОДГОВОР:** Кад је потенцијални корисник финансијске услуге – предузетник истовремено и давалац средстава обезбеђења, банка није у обавези да уручује две понуде и два нацрта уговора.

**ПИТАЊЕ БР. 23:** Такође, у вези са правом јемца на обавештење о обавезама главног дужника, потребна нам је јасна инструкција да ли јемац има право да се непосредно код банке информише о стању дуга главног дужника пре него што постане активно легитимисан (пре момента доцње), а све у вези са чл. 46-47 Закона о банкама којим се дефинише банкарска пословна тајна, и чл. 997 и 1010 Закона о облигационим односима? Тумачењем одредби ЗОО јемца везује за моменат доцње дужника, не пре тога. Са друге стране како је уговорни однос између банке и клијента представља банкарску тајну, финансијско стање клијента сматра се банкарском тајном, док подаци о уредном измирењу обавеза нису банкарска тајна.

**ОДГОВОР:** Сходно одредбама члана 31. став 1. Закона, чл. 46. – 47. Закона о банкама и чл. 997. и 1010. Закона о облигационим односима, поверилац је дужан обавестити јемца ако дужник не испуни своју обавезу. Из наведене одредбе се може закључити да обавеза обавештавања настаје када дужник не испуни своју обавезу, тј. кад падне у доцњу. Када се ова одредба доведе у везу са одредбама које уређују банкарску пословну тајну, произлази да јемац не би могао да добије информацију о финансијском стању клијента, односно дужника по уговору о кредиту за чију обавезу јемчи пре момента падања у доцњу, иако сасвим сигурно има легитиман интерес за добијање те информације како би благовремено могао да испуни своју обавезу у случају доцње дужника. Најбоље би било ово да се остваривање овог права јемца изричито уреди уговором о јемству.

**ПИТАЊЕ БР. 24:** Да ли ће Народна банка Србије прописати форму упозорења о валутном ризику у смислу члана 9. Закона о изменама и допунама Закона (члан 17. Закона) и уколико хоће када се може очекивати иста с обзиром на рок за усклађивање пословања које банке имају за овај Закон?

**ОДГОВОР:** Одредбама члана 17. Закона прописано је да Народна банка Србије може ближе прописати начин на који су банка и давалац лизинга дужни да кориснику у писменој форми укажу на ризике које преузима кад се услуга пружа у динарској противвредности стране валуте, односно у страном валути, као и садржину тог указивања.

Ако Народна банка Србије након сагледавања тржишне праксе процени да је оправдано донети подзаконски акт којим ће се ово питање ближе уредити, о томе ће благовремено обавестити јавност.

**ПИТАЊЕ БР. 25:** Да ли упозорење о валутном ризику у смислу члана 9. Закона о изменама и допунама Закона (члан 17. Закона) може бити укључено у садржај Понуде?

**ОДГОВОР:** Упозорење о валутном ризику не може бити укључено у садржај понуде, јер је чланом 17. став 4. Закона прописан садржај понуде - из чега произлази да се упозорење сачињава као посебан документ, али ће се, по природи ствари, уручавати истовремено с понудом.

**ПИТАЊЕ БР. 26:** Шта се може сматрати доказом да је овакво упозорење дато клијенту (потписана копија упозорења од стране корисника или понуда ако је могуће ово упозорење укључити у садржај понуде за производе са валутном клаузулом)?

**ОДГОВОР:** Копија упозорења потписана од стране корисника финансијске услуге је довољан доказ да су банка, односно давалац лизинга, у писменој форми указали на ризике које корисник финансијске услуге преузима кад се услуга пружа у динарској противвредности стране валуте, односно у страном валути.

**ПИТАЊЕ БР. 27:** Који би текст и садржина тог указивања били адекватни за НБС у случају депозита у ЕУР или других валутних депозита?

**ОДГОВОР:** Упозорење о валутном ризику у случају депоновања средстава у валути требало би да садржи између осталог и информације: да се званични средњи курс динара у односу на уговорену валуту мења свакодневно; да се промена курса разликује и не прати промену раста цена на мало, као и да се динарска противвредност депонованих средстава због промене курса такође мења свакодневно. Пожељно је да ово упозорење садржи и репрезентативан пример, са приказаним променама износа који корисник финансијске услуге намерава да депонује у односу на промену вредности званичног средњег курса динара из претходног периода.

**ПИТАЊЕ БР. 28:** Шта се сматра адекватним упозорењем о ризицима које клијент преузима код Уговора о кредиту са валутном клаузулом? Уколико је могуће, можете ли дати пример?

**ОДГОВОР:** Код Уговора о кредиту са валутном клаузулом који је банка закључила са корисником, упозорење о ризицима требало би да садржи следеће: да је ануитет исказан у валути, а да се плаћа у динарима; да се званични средњи курс динара у односу на уговорену валуту мења свакодневно; да се динарска противвредност ануитета обрачунава по званичном средњем курсу динара у односу на уговорену валуту који важи на дан доспећа ануитета; да није исти износ ануитета у динарима, у току отплате кредита, због промене курса динара у односу на уговорену валуту; да је обавеза корисника да води рачуна и обезбеђује довољно средстава у динарима како

би измиривао ануитете у динарима у пуном износу, без обзира на начин отплате кредита (административна забрана, трајни налог или овлашћење дато банци да задужује његов текући рачун). Упозорење би могло да садржи и адекватан репрезентативан пример (нпр. у износу од 20% према страниој валути).

Другим речима, валутни ризик повлачи неједнаке износе ануитета о њиховом доспећу у динарима, о чему корисник мора да води рачуна и обезбеђује на текућем рачуну или уплаћује довољан износ динарских средстава, како би испунио уговорне обавезе, у току трајања уговорног односа, без обзира на финансијску ситуацију у којој се налази.

**ПИТАЊЕ БР. 29:** Да ли Банка има право да уручује понуду кориснику и даваоцу средства обезбеђења тек након претходне процене кредитне способности? Ово питање се односи претежно на предузетнике – имајући у виду да тек након доношења одлуке, Банка може знати тачне рокове, висину НКС, трошкове, средства обезбеђења итд.

**ОДГОВОР:** Банка има право да уручи конкретну понуду кориснику - предузетнику и даваоцу средства обезбеђења тек након процене њихове кредитне способности. То не искључује обавезу банке да пружи корисницима кредита све релевантне информације које се односе на потенцијални уговорни однос (каматне стопе, накнаде и тарифе, износ рате и сл) и пре давања те понуде.

**ПИТАЊЕ БР. 30:** Колико је понуда обавезујућа за банку по питању износа и других услова, ако клијент не испуњава услове за одобрење кредита у износу и са каматом која је дата у понуди? Да ли понуда може да садржи текст “имајући у виду да је ова понуда достављена клијенту без увида у клијентову кредитну способност и документацију неопходну за одобравање кредита, банка задржава право да одлучи да ли ће са клијентом закључити уговор под понуђеним условима”?

**ОДГОВОР:** Законом су прописани обавезни елементи понуде коју банка уручује кориснику. Под условом да корисник испуњава и све остале услове - кредитну способност, поднесе формални захтев за одобравање кредита и закључи уговор, тај уговор мора имати истоветне услове -елементе који су дати у понуди. У складу са Законом о облигационим односима, понудилац је везан понудом, изузев ако је искључио своју обавезу да одржи понуду, што значи да би банка могла да услови одржавање своје понуде у зависности од клијентове кредитне способности.

**ПИТАЊЕ БР. 31:** Да ли у накнаде спада било који трошак предвиђен уговором?

**ОДГОВОР:** Сви трошкови предвиђени уговором представљају обавезу за корисника те и накнаде које корисник има према банци. Одредбама чл. 17. и 19. до 23. Закона, прописано је да се и у понуди и у уговорима наведу све врсте и висина свих накнада које падају на терет корисника финансијске услуге уз одређење да ли су фиксне или променљиве, а ако су променљиве – периоде у којима ће их банка мењати, као и врсту и висину других трошкова (порези, накнаде надлежним органима и др.). Исто је предвиђено и чл. 16. Закона о платним услугама, кад је у питању оквирни уговор.

**ПИТАЊЕ БР. 32:** На који начин најбоље представити репрезентативни пример у понуди у случају кредитног аранжмана са предузетницима имајући у виду да се за клијенте различито

бонитета (који се утврђује на крају кредитне анализе) примењују различите каматне стопе и чињеницу да се на кредитном одбору може закључити да се од клијента тражи додатно обезбеђење (нпр. хипотека)?

У вези репрезентативних примера за кредите предузетника - које је све трошкове неопходно укључити имајући у виду да у предуговорној фази, у тренутку израде Понуда, се не може знати које ће све колатерале доставити Предузетник након утврђивања кредитне способности (хипотека, залога - које утичу на обрачун ЕКС-а)? Да ли је прихватљиво у овој варијанти ставити најнеповољнију опцију која укључује све трошкове?

Да ли је за репрезентативне примере за предузетнике довољно унети једну врсту каматне стопе по производу Банке?

**ОДГОВОР:** У репрезентативном примеру за кредит предузетника би требало навести најнеповољнију опцију, која укључује све трошкове, и највишу номиналну каматну стопу по производу банке, уз напомену да висина номиналне каматне стопе и сви ти трошкови зависе од кредитне способности предузетника и потребних колатерала, сагласно општим условима пословања.

**ПИТАЊЕ БР. 33:** У члану 10. Закона о изменама и допунама Закона (члан 18. Закона) наводи се да база података на основу које се врши процена задужености корисника садржи податке за чију је обраду корисник претходно дао писану сагласност. Да ли се под сагласношћу у смислу овог члана сматра сагласност за повлачење података из базе података или се мисли на сагласност за прослеђивање података у базу? Напомињемо да би се условљавањем доставе података сагласношћу корисника обесмислило постојање и функција ове базе (Кредитни биро) јер иста не би садржала све релевантне податке за процену задужености корисника, уколико би корисник имао могућност да се не сагласи са прослеђивањем података у базу.

**ОДГОВОР:** Под сагласношћу, у смислу члана 18. Закона, а што је изричито и прописано у том члану, сматрају се како сагласност за обраду података у бази података о задужености корисника, односно прослеђивање података у ту базу, тако и сагласност за коришћење података из базе података, односно повлачење података из те базе, како наводите у Вашем питању.

**ПИТАЊЕ БР. 34:** Чланом 19. тачка 12. Закона, прописан је као обавезан елемент уговора врста и висина свих накнада које падају на терет корисника кредита, уз одређење да ли су фиксне или променљиве, а ако су променљиве - периоде у којима ће их банка мењати, као и врсту и висину других трошкова (порези, накнаде надлежним органима и др.).

Уколико у тексту уговора не стоје таксативно наведене све накнаде, већ се уговорном одредбом упућује на Ценовник којим су исте обухваћене, а Ценовник представља саставни део уговора, да ли је на тај начин испоштована наведена законска одредба? Сматрамо да је овакав начин дефинисања много прегледнији за клијента и банку, а суштина је испоштована.

**ОДГОВОР:** Уговор мора да садржи све обавезне елементе прописане законом, а међу којима су врста и висина накнада и других трошкова који падају на терет корисника кредита уз одређење да ли су фиксни или променљиви, а ако су променљиви – периоде у којима ће их банка мењати. Сматрамо да у уговору јасно морају бити наведене све врсте накнада, са њиховим вредностима на дан закључења уговора, и да је упућивање на ценовник који је саставни део уговора прихватљив начин информисања корисника о висини накнада, само под условом да је

кориснику уз уговор као прилог дат и одговарајући извод из тарифе накнада у којем су прецизно одређене висине свих накнада које се односе на конкретан производ.

**ПИТАЊЕ БР. 35:** У случају када се закључује оквирна линија за одобравање кредитних послова, а сваки кредит одобрава закључењем посебног Анекса да ли је неопходно самим Уговором о оквирној линији предвидети каматну стопу, самим тим и ЕКС или је могуће формулисати да ће номинална каматна стопа бити утврђена закључењем конкретног Анекса којим се кредит одобрава, а у зависности од тренутне финансијске способности корисника и важећих каматних стопа банке за конкретне производе у тренутку закључења Анекса?

Треба имати у виду, као што је и на састанку истакнуто, да се самим закључењем линије не одобрава производ већ повлачење средстава следи касније на основу конкретних Анекса уговора.

- додатно питање се тиче понуде и обавезних елемената, да ли је код оваквог производа - оквирног уговора, неопходно понуду и обавезне елементе уручити приликом закључења уговора о оквирној линији или се исте уручују при одобравању конкретног производа?

**ОДГОВОР:** Како је сврха законских одредаба о обавезним елементима уговора заштита корисника финансијских услуга од њихових једностраних измена, уколико уговор о оквирној линији не ствара конкретну кредитну обавезу за корисника финансијске услуге, већ та обавеза настаје тек одобравањем појединачног производа, сматрамо да није неопходно да се самим уговором о оквирној линији предвиди тачна каматна стопа за сваки производ. Мишљења смо да је могуће да се утврди распон у коме се може кретати каматна стопа, односно елементи на основу којих ће се утврдити каматна стопа приликом одобравања конкретног производа (тј. у зависности од тренутне финансијске способности корисника, важећих каматних стопа банке за конкретне производе у тренутку закључења Анекса итд.). На тај начин уговор о оквирној линији би био вид предуговора, којим настаје обавеза уговорних страна да приступе закључењу главног уговора, то јест уговора о кредиту, односно анекса. У том случају приликом закључења анекса морају бити наведени сви обавезни елементи уговора прописани Законом о заштити корисника финансијских услуга, те уручени кориснику план отплате кредита и преглед обавезних елемената кредита.

**ПИТАЊЕ БР. 36:** Да ли су даваоци финансијских услуга дужни да израђују преглед обавезних елемената и за кредитне картице имајући у виду да се ставом 2. члана 14. Закона о изменама и допунама Закона уводи обавеза да се после закључења уговора о издавању и коришћењу кредитне картице даваоцу средстава обезбеђења достави копија уговора с прегледом обавезних елемената?

**ОДГОВОР:** Да, банка је у обавези да поред закљученог уговора о издавању и коришћењу кредитне картице сачини и преглед обавезних елемената и уручи их и кориснику те картице и даваоцу средстава обезбеђења, осим ако корисник картице није и давалац средства обезбеђења.

**ПИТАЊЕ БР. 37:** Да ли је неопходно имати уговор и осталу документацију приликом издавања платних дебитних картица?

**ОДГОВОР:** Да, и то, до 1. октобра 2015. године, сходно Закону, а од 1. октобра 2015. године, то је обавеза по Закону о платним услугама.

**ПИТАЊЕ БР. 38:** Да ли се charge картица (картица са одложеним плаћањем, 100% доспећа, без кредитне камате) за предузетника, сматра кредитном картицом у смислу надлежности Закона?

**ОДГОВОР:** Да, charge картица са одложеним плаћањем представља кредитну картицу у смислу Закона, без обзира што се не обрачунава камата на средства искоришћена том картицом.

**ПИТАЊЕ БР. 39:** Члан 23. Закона дефинише обавезне елементе уговора о ороченом депозиту и обавезу уручивања обавезних елемената и плана исплате депозита при закључењу уговора. Одлуком о начину обрачуна ЕКС је дефинисан начин њеног обрачуна код орочених депозита. На који начин Банка може дефинисати обрачун ЕКС, моменат израде уговора, уручење понуде, обавезних елемената уговора и плана исплате депозита када је у питању овернигхт депозит, чији су корисници предузетници

Преконоћно орочење (overnight) је у ствари орочење слободних средстава преко ноћи и тако се понавља изнова на крају сваког радног дана. Износ орочења зависи од стања на рачуну клијента (орочава се све преко РСД 50.000), рочност је један дан, а камата зависи од самог износа који се орочава (већи износ депозита вуче и вишу камату - степенасто расте).

Тим поводом се јављају три недоумице:

У моменту када се клијент одлучи за преконоћно орочење и потпише уговор, потребно је уручити му план отплате и екс.

**Први проблем** код преконоћног орочења је тај што оно зависи од стања на клијентовом рачуну на крају радног дана и мења се сваки дан.

Питање: на који износ и на који рок и са којом каматом да му банка обрачунава план отплате и ЕКС, када је рок депозита један дан, износ унапред се не зна (зависи од стања на рачуну), а камата зависи од висине средстава који се орочава (степенасто расте у зависности од износа орочења)?

Једна је да се узме нека репрезентативна вредност (нпр. 50.000), и рок од 365 дана, и камата која је дефинисана за тај износ преконоћног депозита према тарифи, и да се на бази ње дефинишу потребни подаци.

Друга опције је да се уведе неколико репрезентативних вредности које прате раст камате, и да се у табелама прикажу ти подаци/услови. Овако ће клијент видети ефекте раста и камата и приписане камате за више репрезентативних вредности.

**Друга недоумица** је да ли је банка у обавези да клијента о променама обавештава сваки дан? Да ли је потребно достављати план отплате и екс и обрачун приписане камате буквално за сваки дан на који се ороче средства?

**Трећа недоумица** везана је за **промену камате** која се примењује за преконоћно орочење. Наиме како је уговор за преконоћно потписан на неодређено време, како ће банка поступати у случају када одлучи да смањи каматне стопе на овај производ?

**ОДГОВОР:** Обавезе из члана 23. Закона о заштити корисника финансијских услуга ("Службени гласник РС", бр. 36/2011 и 139/2014) (у даљем тексту: Закон) односе на све уговоре о депозиту, те нема основа нити потребе за изузимање уговора о револвинг депозиту за преконоћно орочавање. Сматрамо, наиме, да би обавезу издавања плана исплате депозита и прегледа обавезних елемената уговора требало испунити на начин који одговара специфичностима овог производа и не оптерећује корисника финансијске услуге, али којим се не угрожава право овог корисника на информисање и на одређеност или одредивост уговорне обавезе. Одговарајуће

решење, код закључења уговора о преконоћном орочењу, јесте приказ плана исплате на основу новчаног износа који се налази на рачуну предузетника у тренутку закључења уговора и каматне стопе која би се примењивала на тај износ, односно ако се у моменту закључења уговора не налазе средства на том рачуну, онда на основу претпостављеног износа који се узима у обзир проценом свих околности појединачног случаја (висина прихода предузетника у претходном периоду, планирани обим средстава на рачуну, кредитна способност, пословни план сл). У ситуацији када нису познати износ на који се обрачунава камата, нити се може претпоставити тај износ, па самим тим није позната ни конкретна висина камате која би се примењивала, кориснику финансијске услуге би требало пружити репрезентативни пример.

У том смислу је у преглед обавезних елемената уговора о депозиту потребно унети све обавезне елементе из члана 23. Закона и тачке 13. Одлуке о условима и начину обрачуна ефективне каматне стопе и изгледу и садржини образаца који се уручују кориснику ("Службени гласник РС", бр. 65/2011) који су одређени у тренутку закључења уговора о револвинг депозиту за преконоћно орочавање, док би за оне обавезне елементе који нису одређени у том тренутку (као што је износ средстава који банка прима у депозит) требало навести податке које их чине одредивим (нпр. минимални и максимални износ средстава који банка прима у депозит). Што се тиче плана исплате депозита, рубрике Обрасца 1а – ПИ ДЕПОЗИТА (из Одлуке о условима и начину обрачуна ефективне каматне стопе и изгледу и садржини образаца који се уручују кориснику) требало би попунити оним подацима који су одређени у тренутку закључења уговора о револвинг депозиту за преконоћно орочавање, а код рубрика у које се уносе подаци које зависе од износа средстава који банка прима у депозит (као неодређеног, али одредивог елемената уговора о револвинг депозиту за преконоћно орочавање) – потребно је унети податке засноване на претпостављеном износу који ће банка примати у депозит за преконоћно орочавање, с напоменом да је реч о плану исплате депозита заснованом на претпостављеном износу депонованих средстава.

При томе, сматрамо да није нужно план исплате депозита и прегледа обавезних елемената депозита уручивати при сваком појединачном преконоћном депоновању средстава, већ би се ова законска обавеза могла испунити при закључивању оквирног уговора о револвинг депозиту за преконоћно орочавање (на одређено време или неодређено) на основу ког би се у уговореном периоду вршило преконоћно орочавање депозита без обавезе поновног уручивања ових докумената. Имајући у виду да су корисници преконоћних депозита по правилу клијенти којима је могуће доставити обавештење у електронском облику, не видимо препреке да се обавештења о стању и променама на рачуну достављају на дневном нивоу. Међутим, у складу с чланом 29. Закона у овој ситуацији би се могло уговорити и периодично извештавање (нпр. једном месечно) у којем би се клијент обавештавао о свим променама по основу преконоћних депозита с навођењем примењених каматних стопа, уз достављање и плана отплате на основу просечног стања депозита у претходном месецу и примењене каматне стопе на дан достављања овог обавештења.

Уколико је уговорена променљива номинална каматна стопа, тим уговором банка дефинише и период промене те каматне стопе, те је у обавези да пре почетка примене измењене каматне стопе, о томе благовремено обавести корисника, на начин како је уговорено.

**ПИТАЊЕ БР. 40:** Банка има са корисницима-предузетницима закључене уговоре о отварању и вођењу депозитних рачуна искључиво у сврху орочавања депозита, и по тим уговорима корисник може по свом нахођењу вршити уплате на рачун у циљу орочавања бирајући износ средстава и период орочења у складу са оквирним уговором. Да ли је прихватљиво, са аспекта Закона, да се остали елементи сваког орочења (односно уговора о депозиту, у смислу Закона)

уговоре путем мејл комуникације (износ, рок, екс, укупан износ који ће бити исплаћен након орочења и сл.)?

**ОДГОВОР:** Уговором о отварању и вођењу депозитног рачуна искључиво у сврху орочавања депозита који банка закључује са предузетником, требало би утврдити све обавезне елементе уговора о депозиту прописане Законом, укључујући износ средстава који се додаје на орочење, период орочавања на који се орочавају додатна средства, номиналну каматну стопу по којој се обрачунава камата, ефективну каматну стопу, као и остале обавезне елементе уговора - при чему начин уговарања тих елемената није од значаја за садржину уговора (лично, комуникацијом на даљину итд.). Уговор о финансијској услузи може бити закључен на било ком трајном носачу података, тј. средству које кориснику омогућава да сачува податке који се односе на њега, да им приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања. Како уговор о депозиту није реалан уговор, приликом закључења уговора корисник није дужан да положи уговорени износ, већ га може накнадно положити – што значи да би код описаног уговора о отварању и вођењу депозитних рачуна, банка са предузетницима приликом његовог закључења могла да утврди оквирни износ депозита. Пошто новчани депозит може бити по виђењу или орочен, из описа начина реализације уговора о отварању и вођењу депозитних рачуна сматрамо да би се радило о депозиту по виђењу, будући да корисник по свом нахођењу врши уплате и бира период на који ће депоновати средства.

Такође, треба имати у виду да банка орочене депозите књиговодствено води и по периоду орочавања, те се не могу једним уговором уговарати различити периоди орочења, без обзира ко је корисник финансијске услуге.

Алтернативно решење за реализацију описаних уговора о отварању и вођењу депозитних рачуна искључиво у сврху орочавања депозита може бити да се сваки појединачни депозит врши на основу посебног уговора о депозиту, а како би депозити могли бити орочени на различите износе, периоде, са различитим каматним стопама и другим елементима уговора, сходно потребама корисника.

**ПИТАЊЕ БР. 41:** Да ли Банке уговоре о отварању и вођењу рачуна са Клијентима као што су адвокати (који су регистровани у Адвокатској комори а нису уписани у регистар предузетника у АПР) и јавни бележници који су регистровани у Министарству правде закључују као уговоре са физичким лицима или уговоре са предузетницима?

**ОДГОВОР:** Банка уговоре о отварању и вођењу рачуна са клијентима као што су адвокати и јавни бележници закључује као уговоре са предузетницима.

**ПИТАЊЕ БР. 42:** Чланом 24. Закона, прописани су обавезни елементи Уговора о отварању и вођењу рачуна у које спадају, између осталих, и врста и висина свих накнада и трошкова који падају на терет корисника - предузетника. Да ли је у уговоре о отварању рачуна потребно наводити и накнаде и трошкове посебних сервиса који су директно повезани са рачуном (нпр. накнаде за електронско банкарство, смс и сл.)?

**ОДГОВОР:** Уговори о отварању и вођењу рачуна који су до 1. 10. 2015. године били уређени Законом о заштити корисника финансијских услуга, сада су уређени Законом о платним услугама. Сагласно том закону, оквирним уговором банка је обавезна да регулише врсту и висину свих накнада које банка као пружалац платних услуга наплаћује кориснику платних услуга, а ако



их наплаћује збирно – и врсту и висину сваке појединачне накнаде која чини збирну накнаду. Другим речима, то значи да је банка дужна да наведе све врсте накнада и трошкова посебних сервиса који су непосредно повезани са услугом отварања рачуна.

**ПИТАЊЕ БР. 43.:** Сходно одредбама чл. 24. и 37. Закона, да ли се обавеза банке да пренос средства са рачуна корисника - предузетника приликом гашења рачуна изврши без накнаде, односи само на случајеве кад корисник гаси рачун због повећања накнада и трошкова вођења рачуна или у свим случајевима кад се рачун гаси на захтев Корисника? Да ли ће Банке и од 1.10. имати исту обавезу с обзиром да у чл. 20. Закона о платним услугама стоји да у случају да корисник раскине уговор, има обавезу да плати накнаду само за платне услуге пружене до дана тог раскида?

**ОДГОВОР:** Банка гаси рачун кориснику, без накнаде, на писмени захтев корисника, у свим случајевима.

Од 1. октобра 2015. године, сагласно члану 20. Закона о платним услугама, ако корисник платних услуга раскине оквирни уговор, дужан је да плати накнаду само за платне услуге пружене до дана тог раскида, а ако је таква накнада плаћена унапред, пружалац платних услуга дужан је да кориснику платних услуга врати сразмерни део плаћене накнаде; пружалац платних услуга не може кориснику платних услуга наплатити накнаду за раскид оквирног уговора.

**ПИТАЊЕ БР. 44:** Да ли Банка као обавезан елемент Уговора о гаранцији/акредитиву наводи трошкове које нису банчини (нпр. тарифе нотара, проценитеља, премије осигурања, АПР-а, КБ и сл.) и које трошкове наводи у Уговору?

**ОДГОВОР:** У складу са чланом 27. Закона уговори о датим авалима, односно гаранцијама/акредитиву, уговор о сефу и уговори о другим банкарским услугама садрже врсту и висину свих накнада и других трошкова који падају на терет корисника. Како је Закон код уговора о кредиту, уговора о лизингу и уговора о депозиту изричито прописао да ти уговори садрже врсту и висину других трошкова, укључујући порезе, накнаде надлежним органима и др, сматрамо да је банка у обавези и у тим уговорима наведе трошкове које сте навели у вашем питању (нпр. тарифе нотара, проценитеља, премије осигурања, АПР-а, КБ и сл.).

**ПИТАЊЕ БР. 45:** Да ли давалац финансијске услуге може наплаћивати накнаду односно трошак за опомену коју је послао кориснику финансијских услуга због неизмирења обавеза из уговора по којем се пружа финансијска услуга у смислу овог закона?

Из наведених законских одредби, односно измена закона, произилази закључак да се закон о заштити потрошача примењује само у делу који се односи на неправичне одредбе те, стога, даваоци услуга могу корисницима финансијских услуга наплаћивати накнаде и трошкове за издавање опомена за неплаћена доспела потраживања.

Члан 4. Закона који је гласио: “На питања заштите корисника која нису уређена овим законом примењују се одредбе прописа **којима се уређује заштита потрошача**, пословање банака, давалаца лизинга, односно платни промет у динарима и страним средствима плаћања, као и одредбе закона којим се уређују облигациони односи.”

Из чега је произилазио закључак да се члан 12. Закона о заштити потрошача директно примењује и на даваоце финансијских услуга. У новом члану 4 нема позивања на одредбе Закона о потрошачима.

**ОДГОВОР:** Давалац финансијске услуге може наплаћивати накнаду односно трошак за опомену коју је послао кориснику финансијских услуга због неизмирења обавеза из уговора по којем се пружа финансијска услуга, у смислу овог закона, под условом да је та накнада предвиђена Општим условима пословања тог даваоца и дефинисана уговором.

Ипак, при издавању ових опомена треба водити рачуна о томе да трошкови њиховог издавања не буду већи од минималних стварних трошкова које банка има у вези с том опоменом и да не представљају својеврстан вид уговорног кажњавања корисника у доцњи. У супротном, овакав вид поступања банака представљао би вид злоупотребе права на опомену и понашање које би се могло окарактерисати као непоштена пословна пракса. С тим у вези, наша препорука је да достављање опомене електронским путем не би требало наплаћивати корисницима у доцњи.

**ПИТАЊЕ БР. 46:** Да ли Народна банка Србије може дати смернице о томе шта би било знатно недозвољено прекорачење рачуна у смислу члана 20. Закона о изменама и допунама Закона (члан 31. Закона)?

**ОДГОВОР:** Свака банка би требало да одреди висину недозвољеног знатног прекорачења рачуна, у складу са својом пословном политиком, а у зависности од околности конкретног случаја (да ли постоји уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна или не, висина редовних месечних прихода клијента итд.).

**ПИТАЊЕ БР. 47:** Да ли у складу са ставом 2. члана 34. Закона, банка има обавезу да примењује званични средњи курс при било каквој наплати кредита из депозита (принудна, уговорена, превремена по вољи клијента)?

**ОДГОВОР:** Да, код уговора о кредиту који је закључен са физичким лицем после 5. децембра 2011. године, банка има обавезу да при отплати кредита из наменског депозита (принудна, уговорена, превремена по вољи клијента) користи исти тип курса као за редовну отплату, односно званични средњи курс.

Кад се ради о уговору о кредиту који је закључен са физичким лицем, пре 5. децембра 2011. године, банка има обавезу да при отплати кредита из наменског депозита (принудна, уговорена, превремена по вољи клијента) користи исти тип курса који је уговорен за редовну отплату, односно који је прописан чланом 41. Закона о изменама и допунама Закона.

**ПИТАЊЕ БР. 48:** Да ли је банка у обавези да користи званични средњи курс и на сваку другу врсту обрачуна накнаде и других трошкова по уговорима о отварању и вођењу рачуна за ХоВ?

**ОДГОВОР:** Чланом 34. Закона је предвиђена обавезна примена званичног средњег курса само за уговоре о кредитима, уговоре о лизингу и уговоре о депозиту индексираним у иностраној валути.

Напомињемо да је одредбама члана 41. Закона о девизном пословању („Службени гласник РС“, бр. 62/2006, 31/2011 и 119/2012) предвиђено да се званични средњи курс динара примењује за потребе књиговодства, статистике и за обрачун царине и других увозних дажбина.

**ПИТАЊЕ БР. 49:** Да ли депозит дат за обезбеђење кредита предузетника, који даје физичко лице, власник предузетничке радње, треба да буде уређен уговором који потпада под режим Закона, а имајући у виду да у овом случају физичко лице користи услуге у сврхе које јесу намењене пословној делатности његове предузетничке радње?

**ОДГОВОР:** Пошто је у Закону, између осталих уговора, уређен и уговор о депозиту, а прописано је и да је предузетник корисник финансијске услуге, сматрамо да би Закон требало да се примењује и на наведени уговор. Иако је уговор о депозиту у описаном случају акцесоран (у смислу да се закључује као средство обезбеђења уговора о кредиту), мишљења смо да би давалац депозита требало да има сва права корисника финансијских услуга прописана Законом, наравно сходно специфичностима уговора о депозиту као средства обезбеђења.

**ПИТАЊЕ БР. 50:** Да ли је банка у обавези да анексира уговор о штедњи у циљу уједначавања метода обрачуна камате (чл. 35. Закона) у случају када се новим уговором о кредиту као средство обезбеђења предвиди раније закључен депозит по уговору о штедњи?

**ОДГОВОР:** Банка је дужна да омогући кориснику примену истог метода обрачуна камате на наменски депозит који је примењен и на обрачун камате на износ сваког новоодобреног кредита, у складу са чланом 35. Закона.

**ПИТАЊЕ БР. 51:** По члану 37. Закона, корисник има право да без наплате накнаде подигне у готовини средства са свог динарског или девизног рачуна. С обзиром на то да се овај члан брише од 1.10.2015. односно од датума примене Закона о платним услугама, да ли банка од 1.10.2015. има право да поновно уведе наведену накнаду за предузетнике?

**ОДГОВОР:** Питање евентуалних накнада код подизања готовине предузетника након 1. октобра 2015. године је предмет посебног закона којим су уређени плаћања правних лица и предузетника, за чији надзор је надлежно Министарство финансија, тј. Закона о обављању плаћања правних лица, предузетника и физичких лица која не обављају делатност („Сл. гласник РС“ бр. 68/2015). Наведеним законом прописано је у члану 3. да је банка дужна предузетнику да исплати новац одмах са текућег рачуна на његов захтев, без накнаде, ако је реч о износу до 600.000 динара истог радног дана, односно износ преко 600.000 динара најкасније наредног радног дана.

**ПИТАЊЕ БР. 52:** Да ли банка може својим интерним актима да пропише рок у коме је корисник обавезан да преузме дата средства обезбеђења, након потпуног измирења обавеза према банци по одређеном уговору, а о ком року би корисник био додатно информисан у обавештењу које банка има обавезу да достави у смислу члана 23. Закона о изменама и допунама Закона (члан 37а. Закона)? Да ли банка може својим интерним актима да пропише поступање са одређеним средствима обезбеђења у случају непреузимања од стране клијента у датом року (брисање меница из регистра, поништење меница и сл.)?

**ОДГОВОР:** Банка може својим интерним актима да пропише одговарајући рок у коме је корисник обавезан да преузме дата средства обезбеђења, при чему је дужна да упозна на одговарајући начин корисника финансијске услуге и даваоца средства обезбеђења о том року, начину поступања са датим средством обезбеђења по истеку тог рока, као и начину преузимања средства обезбеђења по његовом истеку. Такође, може својим интерним актима прописати и

поступање са одређеним средствима обезбеђења у случају непреузимања од стране клијента у датом року, при чему ти акти морају бити у складу са важећим прописима који уређују одговарајуће средство обезбеђења - а како банка не би била одговорна за накнаду штете кориснику финансијске услуге, односно даваоцу средства обезбеђења.

**ПИТАЊЕ БР. 53:** Имајући у виду одредбе става 2. члана 37а. Закона и обавезу банке да у року од 30 дана обавести корисника, односно даваоца обезбеђења да је корисник измирио све своје обавезе по конкретном уговору наше питање је да ли се наведене одредбе односе и на кредитне картице а имајући у виду да се након измирења обавеза и гашења картица мора сачекати одређено време (до 30 дана) да би се видело да ли постоји још нека трансакција, било у земљи или иностранству, која још увек није приспела на плаћање.

**ОДГОВОР:** Кад се ради о року од 30 дана од дана измирења обавеза за обавештавање корисника кредитне картице, односно даваоца средства обезбеђења да је корисник картице измирио све обавезе, сматрамо да би тај рок за обавештавање корисника, односно даваоца средства обезбеђења требало да почне да тече након истека времена у коме се могу извршити одређене трансакције (тј. у примеру наведеном у постављеном питању након времена од 30 дана), сходно и међународним правилима о коришћењу кредитних картица.

**ПИТАЊЕ БР. 54:** Обавештење у смислу члана 23. Закона о изменама и допунама Закона (члан 37а. Закона) мора да садржи између осталог и износ измирених обавеза. Молимо за појашњење шта се подразумева под износом измирених обавеза и на који начин овај износ треба утврђивати за различите типове финансијских услуга (кредит, кредитна картица, револвинг кредитна линија и слично)? У складу са чланом 37а, који податак о износу измирених обавеза Банка уноси на Обавештењу, код кредита, картица односно осталих банкарских услуга? Да ли се ради о износу који је клијент укупно измирио по предметном Уговору или о последњој уплати?

**ОДГОВОР:** Да, "износ измирене обавезе" треба да обухвати све новчане обавезе које су наведене у уговору и које је корисник измирио сходно уговору.

Када се ради о кредитној картици или револвинг кредитној линији, у „износ измирене обавезе“ треба навести укупан промет који је извршен током трајања уговорног односа и све камате и накнаде које је корисник платио банци.

**ПИТАЊЕ БР. 55:** Да ли Обавештење у смислу члана 23. Закона о изменама и допунама Закона (члан 37а. Закона) мора да садржи својеручни потпис одговорног лица и оригинални отисак печата банке?

**ОДГОВОР:** Банка треба да поступи на начин предвиђен чланом 37а став 3. којим је прописано да обавештење које доставља кориснику треба да садржи податке о уговору по коме су измирене обавезе према банци износ измирених обавеза, потпис одговорног лица и печат банке.

**ПИТАЊЕ БР. 56:** Да ли се "потпуним измирењем обавеза", у смислу члана 37а. Закона о изменама и допунама Закона" сматра и истек важности кредитне картице (без реиздавања), под условом да клијент нема доспелих или недоспелих обавеза према банци?

**ОДГОВОР:** Истек важности кредитне картице се може сматрати потпуним измирењем обавеза, под условом да клијент нема доспелих или недоспелих обавеза према банци, осим уколико је период на који је закључен уговор о издавању и коришћењу кредитне картице дужи од периода важења картице, односно уколико корисник жели да поднесе захтев за реиздавање картице.

**ПИТАЊЕ БР. 57:** Да ли банка може, у року од 30 дана од дана затварања кредита, послати обавештење у уговореној форми кориснику, у ком ће јасно нагласити да корисник поменути средства обезбеђења може преузети у филијали банке, и то у року од 30 дана од дана слања обавештења, а уколико корисник не преузме средства обезбеђења у том року, банка има право да иста поништи и уништи, а све у складу са уговором и процедурама банке које регулишу ову материју?

**ОДГОВОР:** Банка може својим интерним актима да пропише одговарајући рок у коме је корисник обавезан да преузме дата средства обезбеђења, при чему је дужна да упозна на одговарајући начин корисника финансијске услуге и даваоца средства обезбеђења о том року, начину поступања са датим средством обезбеђења по истеку тог рока, као и начину преузимања средства обезбеђења по његовом истеку. Такође, може својим интерним актима прописати и поступање са одређеним средствима обезбеђења у случају непреузимања од стране клијента у датом року, при чему ти акти морају бити у складу са важећим прописима који уређују одговарајуће средство обезбеђења - а како банка не би била одговорна за накнаду штете кориснику финансијске услуге, односно даваоцу средства.

**ПИТАЊЕ БР. 58:** Тумачење примене одредбе члана 26. и члана 43. Закона о изменама и допунама Закона

Наиме, чланом 26. Закона додаје се нови став 7. у члану 39. којим је утврђено да се на уступање потраживања банке према предузетницима и пољопривредницима примењују одредбе прописа којима се уређује управљање ризицима банке. Међутим чланом 43. Закона, прописано је да се члан 26. Закона примењује тек од 01. октобра 2015. године.

Из наведених одредби Закона нејасно је да ли од дана ступања на снагу Закона о изменама и допунама Закона (27.03.2015. године) банка може да уступа своја доспела потраживања према предузетницима и пољопривредницима другом правном лицу у складу са Одлуком НБС о управљању ризицима или ће то право имати тек од 01. октобра 2015. године када наведени члан ступи на снагу.

Одлуком у управљању ризицима је дефинисано право банке да доспела потраживања од пољопривредника и предузеника може уступати и правним лицима и банкама. Ако се члан 26. Закона о изменама и допунама Закона примењује од 01. октобра 2015. године, банка може да врши уступање у складу са наведеним законом само другој банци што није у складу са Одлуком НБС на коју се и сам Закон позива.

Дакле, имајући у виду да се одредбе члана 26. Закона о измени и допуни Закона примењују од 1.10.2015. године потребан нам је одговор везан за примену последњег става који утврђује да се „на уступање потраживања банке према предузетницима и пољопривредницима примењују се одредбе прописа којима се уређује управљање ризицима банке” у период од 27.03.2015. године до 1.10.2015. године. Да ли у наведеном период примењујемо Одлуку НБС или је режим уступања потраживања истоветан са режимом који је Закон о заштити корисника финансијских услуга увео за физичка лица од 5.12.2011. године (устапање потраживања искључиво другој банци);

**ОДГОВОР:** Кад се ради о уступању потраживања банке од предузетника и пољопривредника увек се примењују одредбе Одлуке о управљању ризицима, а не Закон о заштити корисника финансијских услуга (члан 39. став 7.).

**ПИТАЊЕ БР. 59:** Молимо за појашњење члана 28. Закона о изменама и допунама Закона (члан 41. Закона) у смислу шта се подразумева под непоштеном пословном праксом односно неправичним одредбама које се уговарају.

**ОДГОВОР:** У складу са чланом 28. Закона о изменама и допунама Закона, Народна банка Србије може утврђивати да ли је банка обављала непоштену пословну праксу или уговарала неправичне одредбе. Непоштена пословна пракса и неправичне уговорне одредбе имају значење утврђено Законом о заштити потрошача („Службени гласник РС“, бр. 62/2014), а утврђиваће се у конкретним случајевима на основу сагледавања тржишне праксе банака.

**ПИТАЊЕ БР. 60:** Како је чланом 44. тачка 5. Закона о заштити потрошача дефинисано - одређивање месне надлежности суда ван пребивалишта, односно боравишта потрошача сматра се неправичном уговорном одредбом, а у вези са чл. 41. Закона којом се дефинише да неправична уговорена одредба се тумачи у складу са законом којим се уређује заштита потрошача.

Уколико би се дефинисала надлежност суда у Београду, а према седишту банке- као воља уговорених страна, да ли би то било довољан одбранив став за банку имајући у виду наведене одредбе? Или треба преформулисати надлежност на прописан начин тј. општа формулација - стварна и месна надлежност суда, како би банка спречила примену санкције прописане чл.50а Закона?

**ОДГОВОР:** Пошто је Законом о заштити потрошача прописано да се одређивање месне надлежности суда ван пребивалишта, односно боравишта потрошача сматра неправичном уговорном одредбом, а у смислу члана 41. Закона, неправична уговорна одредба има значење утврђено Законом о заштити потрошача – није могуће да банка уговори надлежност суда према свом седишту. У примеру описаном у постављеном питању, суд у Београду би могао бити надлежан само када се на територији Града Београда налази пребивалиште, односно боравиште корисника финансијске услуге. Указујемо на то да је и опште правно начело облигационог права да се вољом уговорних страна не могу мењати императивне законске норме, о којима је реч у случају месне надлежности суда, те наведени став не би био „довољно одбрањив“ за банку, због чега би се уговарање месне надлежности према седишту банке, а изван пребивалишта, односно боравишта корисника сматрало неправичном уговорном одредбом.

**ПИТАЊЕ БР. 61:** Рок за достављање одговора по примљеном приговору клијента је 15 дана. Да ли у случају да се приговор односи на злоупотребу картице код којих Банке чекају одговор од издаваоца картице (нпр. Виса Интернационал), овај рок може пролонгирати или доставити одговор клијенту да се чека информација од издаваоца картице и да ће одговор бити прослеђен по пријему информације? Питање постављамо из разлога што је рок дефинисан од стране издаваоца картице за достављање информације на упит Банке - мах 75 дана, те с тим у вези Банке често немају одговор у дефинисаном року од 15 дана и не могу да пруже клијенту адекватно образложење/одговор.

**ОДГОВОР:** Банка је дужна да достави јасан и разумљив одговор на приговор у писменој форми подносиоцу приговора најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора, а изузетно, ако банка из разлога који не зависе од њене воље не може да достави одговор у том року, рок се може продужити за још највише 15 дана, дакле - укупно 30 дана. Другим речима, није могуће продужити законски рок од 30 дана.

**ПИТАЊЕ БР. 62:** Да ли рекламација на трансакције извршене платним картицама (дупло задужење, сумња на злоупотребу, резервисана средства) има третман приговора у смислу члана 42. Закона? Уколико је одговор позитиван, банке ће имати оперативни проблем да одговоре на исти у законом утврђеном року имајући у виду процедуре и правила Виса и Мастер по којима процес решавања рекламације може трајати и до 120 дана, а посебно што у самом процесу учествује више страна на које банка не може да утиче. Банка може одмах по пријему рекламације (а најкасније у року од 15 дана) послати писмени одговор да процес рекламације траје 120 дана, али Закон каже да се то максимално може продужити за додатних 15 дана.

**ОДГОВОР:** У складу са чланом 42. Закона корисник финансијске услуге има право на приговор ако сматра да се давалац финансијских услуга не придржава одредаба закона, других прописа којима се уређују финансијске услуге, општих услова пословања или добрих пословних обичаја који се односе на те услуге или обавеза из уговора закљученог с корисником. Како се финансијским услугама, између осталог, сматрају и банкарске услуге које укључују и уговоре о издавању и коришћењу кредитних картица, при чему је Законом о платним услугама прописано да се на поступак остваривања заштите права и интереса корисника платних услуга и ималаца електронског новца примењују одредбе закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга, а које се односе на остваривање заштите права и интереса корисника финансијских услуга - и рекламација на трансакције извршене платним картицама, било да је реч о кредитној или другој платној картици, морају се сматрати приговором у смислу члана 42. Закона.

**ПИТАЊЕ БР. 63:** Чланом 32. Закона о изменама и допунама Закона (члан 44. Закона) предвиђа се да Споразум постигнут у поступку посредовања пред Народном банком има снагу извршне исправе. Да ли то значи да је овакав споразум прихватљив за суд? Да ли се закључењем предметног Споразума укидају одредбе основног уговора који корисник има закључен са Банком?

**ОДГОВОР:** Споразум страна постигнут у поступку посредовања пред Народном банком Србије сачињава се у писменој форми и може имати 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 потврду о извршности коју ставља Народна банка Србије, а не морају га оверити суд или јавни бележник. На основу наведеног споразума, пошто представља извршну исправу, може се одредити извршење, у складу са чланом 41. став 1. тачка 8) Закона о извршењу и обезбеђењу („Службени гласник РС“ бр. 106/2015) .

Стране на овај начин решавају конкретан спорни однос у вези са уговором о пружању одређене услуге, што значи да се закључењем споразума не укидају одредбе основног уговора који корисник има закључен са банком, већ се споразумевају о начину његовог извршења.

**ПИТАЊЕ БР. 64:** Да ли се члан 54. Закона у потпуности примењује на предузетнике и пољопривредна газдинства, који су сада такође дефинисани као корисници финансијске услуге, а пре свега да ли су даваоци финансијских услуга дужни да поступе у складу са ставом 2. члана 54?

**ОДГОВОР:** Даваоци финансијских услуга су дужни у свом пословању да се придржавају закона, те уговори о финансијским услугама закључени са пољопривредним газдинствима и предузетницима морају бити у складу са законом. И пре доношења Закона о заштити корисника финансијских услуга, као и измена и допуна тог закона, ти уговори су, у складу са Законом о облигационим односима, морали да предвиђају обавезе које су одредиве, односно чија измена не зависи од воље једне уговорне стране. У складу са наведеним ставом банка је била дужна да уговоре које је закључивала садрже одредбе о одредивој каматној стопи, независно од измена закона којима су и предузетници и пољопривредници обухваћени појмом корисника финансијских услуга, односно да их без одлагања измени (усклади) ако је евентуално уговарала такве уговоре.

**ПИТАЊЕ БР. 65:** Да ли се примена члана 41. Закона о изменама и допунама Закона која се односи на обавезу примене истог типа курса, по коме је пласман индексиран у инострану валуту одобрен, за даљу отплату односи и на уговоре који су раскинути односно пласмане који су проглашени доспелим у целости?

**ОДГОВОР:** На уговоре који су раскинути и пласмане који су проглашени доспелим у целости пре 27. марта 2015. године, не односи се одредба члана 41. Закона о изменама и допунама Закона.

**ПИТАЊЕ БР. 66:** Отворено је и питање примене типа курса стране валуте у којој је индексиран уговор о кредиту, па је закључено да се од дана примене на снагу Закона о изменама и допунама Закона отплата кредита има ускладити са овим Законом без обзира да ли је уговор закључен пре или по ступању на снагу Закона о изменама Закона о заштити корисника финансијских услуга.

**ОДГОВОР:** Одредба члана 41. Закона о изменама и допунама Закона односи се на све уговоре о кредитима по којима обавезе доспевају од дана почетка примене Закона о изменама и допунама Закона, односно од 27. марта 2015. године, а које су корисници (физичка лица) закључили пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга, односно корисници (пољопривредници и предузетници) закључили пре почетка примене Закона о изменама и допунама Закона.



