

На основу члана 145. став 1. Закона о платним услугама („Службени гласник РС“, бр. 139/2014) и члана 59. став 2. 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 и 40/2015 – одлука УС), гувернер Народне банке Србије доноси

## **ПРАВИЛА РАДА RTGS ПЛАТНОГ СИСТЕМА НАРОДНЕ БАНКЕ СРБИЈЕ**

### **Уводне одредбе**

1. Овим правилима уређује се рад платног система за пренос новчаних средстава у динарима између учесника у том систему извршавањем налога за пренос у реалном времену по бруто принципу (**RTGS – Real Time Gross Settlement**) чији је оператор и агент за поравнање Народна банка Србије (у даљем тексту: RTGS НБС систем).

Извршавање налога за пренос у реалном времену по бруто принципу из става 1. ове тачке је обрада и поравнање тих налога у најкраћем могућем времену и бруто износу, у складу са Дневним терминским планом рада RTGS НБС система који је дат у Прилогу 1 уз ова правила и њихов је саставни део (у даљем тексту: Дневни термински план рада RTGS НБС система).

2. Поједини појмови у смислу ових правила имају следеће значење:

1) *учесник* означава лице које директно учествује у RTGS НБС систему у складу са овим правилима и има рачун за поравнање, односно обрачунски рачун;

2) *рачун за поравнање* означава рачун у смислу ових правила који у RTGS НБС систему Народна банка Србије отвара, води и гаси учеснику, у складу с прописима;

3) *обрачунски рачун* означава рачун који у RTGS НБС систему Народна банка Србије отвара, води и гаси оператору другог платног система или система за поравнање финансијских инструмената, у складу с прописима – ради обављања поравнања у RTGS НБС систему новчаних обавеза, односно потраживања насталих у тим системима између њихових учесника и чије стање на почетку и на крају пословног дана RTGS НБС система мора бити нула;

4) *налог за пренос* означава инструкцију учесника да се примаоцу стави на располагање новчани износ у динарима наведен у тој инструкцији;

5) *прималац* означава учесника чији се рачун у RTGS НБС систему одобрава у поступку поравнања налога за пренос;

6) *покриће на рачуну* означава довољан износ расположивих новчаних средстава на рачуну за поравнање учесника, узимајући у обзир

ограничења коришћења тих средстава утврђена овим правилима или прописима;

7) *други платни систем* означава платни систем у оквиру којег настају новчане обавезе, односно потраживања између учесника тог система, а које се поравнавају у RTGS НБС систему;

8) *систем за поравнање финансијских инструмената* означава систем у смислу прописа којим се уређује тржиште капитала у оквиру којег настају новчане обавезе, односно потраживања између учесника тог система, а које се поравнавају у RTGS НБС систему;

9) *пословни идентификациони код (BIC)* означава идентификациони код дефинисан ISO стандардом бр. 9362 који учесник користи у RTGS НБС систему;

10) *пословни дан* означава део радног дана у којем се у RTGS НБС систему извршавају налози за пренос и издају изводи рачуна у складу са Дневним терминским планом рада RTGS НБС система;

11) *ред за чекање* означава механизам по којем примљени налози за пренос појединачног учесника чекају на поравнање у RTGS НБС систему у складу са овим правилима;

12) *неспособност измиривања обавеза* означава неспособност измиривања обавеза учесника која наступа доношењем решења о одузимању дозволе, односно акта надлежног органа којим се покреће стечајни поступак или предузимају друге мере у складу са законом које су усмерене ка престанку или реорганизацији учесника и доводе до забране располагања средствима с рачуна.

3. Послове у вези с радом RTGS НБС система у складу са овим правилима обавља основна организациона јединица Народне банке Србије – Сектор за платни систем.

### **Услови за учествовање у RTGS НБС систему**

4. Учесници у RTGS НБС систему могу бити:

1) Народна банка Србије;

2) банка са седиштем у Републици Србији која има дозволу за рад Народне банке Србије, у складу са законом којим се уређују банке (у даљем тексту: банка);

3) министарство надлежно за послове финансија Републике Србије – Управа за трезор;

4) оператор другог платног система;

5) оператор система за поравнање финансијских инструмената – Централни регистар, депо и клиринг хартија од вредности или други оператор овог система.

5. За учествовање у RTGS НБС систему лица из тачке 4. одредба од 2) до 5) ових правила подносе Народној банци Србије захтев за

прикључење на обрасцу „Захтев за прикључење у RTGS НБС систем“, који је дат у Прилогу 2 уз ова правила и њихов је саставни део.

6. Да би Народна банка Србије лица из тачке 5. ових правила прикључила у RTGS НБС систем, та лица дужна су да:

1) имају пословни идентификациони кôд (BIC) који ће користити у RTGS НБС систему;

2) пријаве запосленог који ће бити задужен за сигурност и заштиту комуникације с RTGS НБС системом у складу са овим правилима (у даљем тексту: администратор заштите) на обрасцу „Администратор заштите“, који је дат у Прилогу 3 уз ова правила и њихов је саставни део;

3) пријаве запослене овлашћене за контакт с Народном банком Србије у вези с радом RTGS НБС система на обрасцу „Лица за контакт са RTGS НБС системом“, који је дат у Прилогу 4 уз ова правила и њихов је саставни део;

4) испуњавају техничке захтеве за повезивање с RTGS НБС системом и достављање налога за пренос тј. да обезбеде одговарајући хардвер и инсталирају софтвер, у складу са техничком документацијом овог система;

5) изврше тестирање које захтева Народна банка Србије.

7. Ако Народна банка Србије утврди да лице из тачке 5. ових правила испуњава услове за учествовање у RTGS НБС систему, то лице постаје учесник у овом систему закључењем уговора о прикључењу у RTGS НБС систем.

Закључењем уговора из става 1. ове тачке, учесник прихвата ова правила рада и сагласан је да Народна банка Србије задужује његов рачун за поравнање по основу наплате накнаде за извршене услуге утврђене овим правилима, а у складу са одлуком којом се утврђује јединствена тарифа по којој Народна банка Србије наплаћује накнаду за извршене услуге, као и по основу мањка који се утврди у складу са одлуком Народне банке Србије којом се уређује управљање токовима готовине.

8. Народна банка Србије подносиоцима захтева за прикључење у RTGS НБС систем и учесницима доставља, односно чини доступним, техничку документацију и информације у вези с прикључењем, односно радом овог система.

9. Оператор другог платног система дужан је да за поравнање новчаних обавеза учесника тог система које се обавља преко рачуна за поравнање овог учесника у RTGS НБС систему доставља обавештење о

учеснику који је том оператору дао сагласност за задужење рачуна за поравнање тог учесника у RTGS НБС систему.

Обавештење из става 1. ове тачке доставља се у писменој форми на папиру, и мора бити оверено печатом и са потписом законског заступника оператора другог платног система.

10. Учесници су одговорни за редовно ажурирање података и информација које достављају Народној банци Србије у складу са овим правилима.

11. Народна банка Србије и учесници размењују информације у вези с радом RTGS НБС система одговарајућим порукама утврђеним упутством којим се уређује формат и намена електронских порука које се размењују у платним системима Народне банке Србије (у даљем тексту: Упутство) или на други начин (нпр. и-мејлом, телефаксом и сл.)

### **Рачуни за поравнање и налози за пренос**

12. Рачуни за поравнање у RTGS НБС систему су:

- 1) текући рачун банке;
- 2) систем консолидованог рачуна трезора за динарска средства;
- 3) други рачун учесника који Народна банка Србије води у складу са прописима;
- 4) рачуни Народне банке Србије.

13. У RTGS НБС систему извршавају се следећи налози за пренос:

- 1) налози за извршавање платних трансакција с циљем спровођења монетарне политике Народне банке Србије;
- 2) налози за извршавање трансфера одобрења којима учесник иницира пренос новчаних средстава, у своје име и за свој рачун, као и ради извршавања платних трансакција својих корисника платних услуга;
- 3) налози за извршавање директних задужења учесника;
- 4) налози који проистичу из снабдевања банака готовим новцем и преузимања од банака готовог новца, у складу са прописима Народне банке Србије;
- 5) налози за поравнање новчаних обавеза, односно потраживања насталих у другим платним системима и системима за поравнање финансијских инструмената између њихових учесника;
- 6) други налози за пренос новчаних средстава између рачуна у RTGS НБС систему, у складу с прописима.

14. Начин извршавања налога за пренос у RTGS НБС систему утврђен овим правилима примењује се на све налоге за пренос које учесници достављају у овај систем.

## Извршавање налога за пренос

15. Учесник доставља налог за пренос у складу са упутством којим се уређује издавање, размена и заштита налога за пренос у електронском облику у платним системима Народне банке Србије и Упутством.

16. Налог за пренос биће примљен у RTGS НБС систем ако испуњава следеће услове:

- 1) формиран је у поруци чији је формат утврђен Упутством;
- 2) достављен је у складу са упутством којим се уређује издавање, размена и заштита налога за пренос у електронском облику у платним системима Народне банке Србије;
- 3) достављен је у складу с Дневним терминским планом рада RTGS НБС система.

RTGS НБС систем без одлагања одбија пријем налога за пренос који не испуњава услове из става 1. ове тачке, о чему се учесник који је доставио тај налог обавештава одговарајућом поруком у складу са Упутством.

17. Учесник утврђује редослед извршавања налога за пренос додељивањем приоритета од 11 до 99, при чему је 11 највиши, а 99 најнижи приоритет.

18. Ознаке приоритета од 1 до 10 резервисане су за системски генерисане налоге за пренос Народне банке Србије.

19. Поравнавање налога за пренос обавља се према приоритету и времену пријема (*Priority FIFO механизам – Priority First In, First Out*) и то до висине покрића на рачуну за поравнање.

20. Поравнање налога за пренос обавља се задужењем, односно одобрењем рачуна за поравнање за износ из тог налога након чега се учесницима одмах упућују одговарајуће поруке о завршеном поравнању, у складу са Упутством.

Налог за пренос прихваћен је у RTGS НБС систему и неопозив је у смислу закона којим се уређују платне услуге у моменту када је обављено поравнање из става 1. ове тачке.

21. Налог за пренос с приоритетом од 11 до 49, за чије извршавање нема довољно покрића на рачуну за поравнање – ставља се у ред за чекање, да би се, након обезбеђења средстава, његово поравнање обавило према приоритету и времену пријема (*Priority FIFO механизам – Priority First In, First Out*) до краја пословног дана.

Ако се налог за пренос налази у реду за чекање, учесник који је тај налог доставио може га опозвати или променити његов приоритет у оквиру групе приоритета утврђене у ставу 1. ове тачке – достављањем одговарајуће поруке у складу са Упутством и Дневним терминским планом рада RTGS НБС система.

Ако се на крају пословног дана у реду за чекање налази налог за пренос из става 1. ове тачке чије поравнање није обављено одбија се поравнање тог налога о чему се учесник који је доставио тај налог обавештава одговарајућом поруком у складу са Упутством.

22. Поравнање налога за пренос с приоритетом од 50 до 99, за чије извршавање нема довољно покрића на рачуну за поравнање, одбија се о чему се учесник који је доставио тај налог обавештава одговарајућом поруком у складу са Упутством.

23. На крају пословног дана RTGS НБС систем доставља учесницима информације о извршеним налозима за пренос и променама на рачуну за поравнање (Извод рачуна) одговарајућом поруком у складу са Упутством.

24. Оператор другог платног система, ради поравнања новчаних обавеза, односно потраживања насталих у том систему, доставља налоге за пренос у омотници одговарајућом поруком у складу са Упутством.

На налоге за пренос из става 1. ове тачке примењују се тач. 15. 16, 20. и 23. ових правила.

Поравнање налога за пренос из става 1. ове тачке обавља се симултано по принципу „сви или ниједан“ (*all-or-none*).

Учесници могу постављати лимит – резервисати новчана средства на рачунима за поравнање за потребе поравнања новчаних обавеза насталих у другом платном систему, у складу са правилима рада тих система – одговарајућом поруком, у складу са Упутством и та средства не могу се користити за извршавање других налога за пренос у RTGS НБС систему.

Ако на рачуну за поравнање учесника нема довољно новчаних средстава за резервацију порука из става 4. ове тачке одбија се одговарајућом поруком у складу са Упутством.

### **Управљање финансијским и оперативним ризиком у RTGS НБС систему**

25. Сваки учесник је одговоран за обезбеђење покрића на рачуну за поравнање, односно резервацију новчаних средстава на том рачуну за

потребе поравнања новчаних обавеза насталих у другим платним системима.

Оператор другог платног система може доставити налоге за пренос из тачке 24. став 1. ових правила, само ако је на рачунима за поравнање учесника обезбеђено довољно новчаних средстава за потребе поравнања тих налога на начин утврђен у тој тачки.

26. Народна банка Србије омогућава учесницима да током пословног дана прате рад тог система, укључујући и стање на свом рачуну за поравнање, као и статус својих налога за пренос у том систему, и то:

- 1) у реалном времену путем посебне Web апликације;
- 2) на захтев – достављањем одговарајуће поруке у складу са Упутством.

27. Ако дође до застоја у поравнању налога за пренос који се налазе у реду за чекање за два или више учесника, Народна банка Србије може активирати системску процедуру за решавање те ситуације којом се, ради обављања поравнања што већег броја налога за пренос из реда за чекање, не примењује *Priority FIFO* механизам из тачке 21. ових правила.

На налоге за пренос чије поравнање није обављено применом процедуре из става 1. ове тачке сходно се примењују тачка 21. ових правила.

28. Учесник треба да обезбеди повезаност с информатичком инфраструктуром Народне банке Србије током пословног дана RTGS НБС система.

29. Учесник је одговоран за адекватну заштиту поверљивости, интегритета и расположивости ресурса свог информационог система функционално повезаних са RTGS НБС системом и дужан је да обезбеди одговарајуће унутрашње контролне активности ради заштите од неовлашћеног приступа овим ресурсима.

30. Администратор заштите код учесника задужен је за:

1) конфигурисање и администрацију софтвера који Народна банка Србије обезбеђује у складу са упутством којим се уређује издавање, размена у заштита налога за пренос у електронском облику у платним системима Народне банке Србије;

2) издавање и заштиту налога за пренос у складу са упутством којим се уређује издавање, размена и заштита налога за пренос у електронском облику у платним системима Народне банке Србије и Упутством;

3) подношење Народној банци Србије месечног писменог извештаја.

Извештај из ове тачке треба да садржи нарочито: информације о спровођењу мера утврђених у тачки 29. ових правила, евиденцију оперативних проблема у раду учесника, информације о реализованим тестирањима у складу са тачком 39. ових правила, као и о променама у оквиру ресурса свог информационог система који су функционално повезани са RTGS НБС системом.

Администратор заштите дужан је да извештај из става 2. ове тачке достави најкасније до 10. у месецу за претходни месец.

31. Учесник је дужан да обезбеди заштиту електронских порука утврђених Упутством у складу са упутством којим се уређује издавање, размена и заштита налога за пренос у електронском облику у платним системима Народне банке Србије.

32. Народна банка Србије врши проверу електронских порука које се у складу са овим правилима размењују са учесницима, у складу са упутством којим се уређује издавање, размена и заштита налога за пренос у електронском облику у платним системима Народне банке Србије .

33. У случају када је онемогућен редован рад RTGS НБС система услед нежељених и неочекиваних догађаја – Народна банка Србије предузима мере за решавање ванредних ситуација и обезбеђивање континуитета пословања.

Мере које Народна банка Србије може да предузме у смислу става 1. ове тачке обухватају нарочито наставак рада RTGS НБС система са резервне локације и/или промену Дневног терминског плана рада RTGS НБС система.

Народна банка Србије одлучује о мерама које предузима за решавање ванредних ситуација и обезбеђивање континуитета пословања процењујући нарочито могућност да застој у раду RTGS НБС система траје дуже од два сата након наступања догађаја из става 1. ове тачке.

Народна банка Србије благовремено обавештава учеснике о наступању догађаја из става 1. ове тачке и доставља им одговарајуће информације, а нарочито: опис догађаја, предвиђено одлагање извршавања налога за пренос, ако је то могуће, као и инструкције и препоруке за поступање учесника.

34. У случају промене Дневног терминског плана рада RTGS НБС система, Народна банка Србије може одложити почетак рада овог



система и/или продужити његов рад о чему, што је раније могуће, обавештава учеснике.

Обавештење из става 1. ове тачке садржи процењено време одлагања почетка рада RTGS НБС система, односно дужину трајања продужења његовог рада.

Током продужења рада RTGS НБС система у смислу ове тачке сви учесници могу извршавати налоге за пренос у овом систему.

35. Ако одређени подаци нису расположиви због наступања догађаја из тачке 33. став 1. ових правила – Народна банка Србије може да настави са радом RTGS НБС система на основу последњих података са којима располаже.

У случају из става 1. ове тачке учесници, на захтев Народне банке Србије, поново достављају налоге за пренос, односно предузимају друге активности које Народна банка Србије сматра потребним.

36. Учесници су дужни да, на захтев Народне банке Србије, учествују у редовним и ванредним тестирањима мера за решавање ванредних ситуација и обезбеђивање континуитета пословања, у обуци или било којим другим превентивним активностима које Народна банка Србије сматра потребним.

37. Учесник који има оперативне проблеме због којих није у могућности да извршава налоге за пренос у RTGS НБС систему, самостално решава те проблеме, с тим да је о њиховом настанку дужан да одмах обавести Народну банку Србије.

Администратор заштите код учесника из става 1. ове тачке дужан је да Народној банци Србије наредног радног дана достави обавештење у писаној форми, а које нарочито садржи опис оперативног проблема и начин његовог решавања.

Народна банка Србије омогућава учеснику из става 1. ове тачке извршавање налога за пренос на начин утврђен у тачки 38. ових правила.

Народна банка Србије може, на захтев учесника који има оперативне проблеме, продужити рад RTGS НБС система најдуже сат времена од краја периода утврђеног Дневним терминским планом рада RTGS НБС система за извршавање налога за пренос, о чему обавештава учеснике.

Учесник доставља захтев за продужење рада RTGS НБС система Народној банци Србије најкасније 15 минута пре краја периода

утврђеног Дневним терминским планом рада RTGS НБС система за извршавање налога за пренос – телефаксом у којем наводи оперативне проблеме због којих захтева продужење рада RTGS НБС система и дужину трајања тог продужења.

Учесник може телефаксом доставити захтев за повлачење захтева из става 5. ове тачке и то најкасније пет (5) минута пре краја периода утврђеног Дневним терминским планом рада RTGS НБС система за извршавање налога за пренос.

Захтеве из ст. 5. и 6. ове тачке мора потписати лице овлашћено за располагање средствима са рачуна учесника, а учесник је дужан да наредног радног дана Народној банци Србије достави оригинале тих захтева.

Током трајања продужења рада RTGS НБС система, учесник из става 1. ове тачке може доставити нови захтев за продужење рада RTGS НБС система и то најкасније пет (5) минута пре истека времена на који је продужен рад овог система и тај захтев се не може повући.

На достављање захтева за продужење рада RTGS НБС система из става 8. ове тачке сходно се примењује ст. 5. и 7. ове тачке.

Народна банка Србије одбиће захтев за продужење рада RTGS НБС система који није испостављен у складу са овом тачком.

Током продужења рада RTGS НБС система у смислу ове тачке сви учесници могу извршавати налоге за пренос у овом систему.

38. Ако учесник има оперативне проблеме током пословног дана због којих није у могућности да електронским путем извршава налоге за пренос у RTGS НБС систему тај учесник може:

- 1) достављати налоге за пренос у папирној форми, или
- 2) извршавати налоге за пренос путем WEB апликације, ако је у могућности да је покрене.

Учесник доставља налоге за пренос у папирној форми на обрасцу утврђеном одлуком којом се уређују облик, садржина и начин коришћења образаца платних налога за извршење платних трансакција у динарима.

Уз налоге за пренос из става 2. овог члана доставља се и захтев у писаној форми, који садржи: назив учесника, број рачуна који се задужује на основу налога за пренос, број достављених налога за

пренос, укупан износ новчаних средстава из тих налога, датум, печат и потпис лица овлашћеног за располагање средствима с рачуна учесника.

Датум извршавања наведен на налозима за пренос у папирној форми мора бити истоветан са датумом пословног дана RTGS НБС система на који се достављају ти налози.

Учесник може достављати налоге за пренос у папирној форми који садрже искључиво бројеве рачуна који су у RTGS НБС систему.

Учесник чији се рачун задужује добија само поруку MT900 – обавештење о задужењу рачуна, с тим да ће извод с рачуна за тог учесника садржати податке о налогу за пренос у папирној форми који је Народна банка Србије извршила одговарајућом поруком у складу са Упутством.

Учесник у свом систему мора обезбедити одговарајуће повезивање (упаривање) налога за пренос који је достављен у папирној форми и извода рачуна.

Учесник који може преко WEB апликације да извршава налоге за пренос, доставља Народној банци Србије захтев да се одобри извршавање ових налога преко те апликације.

Захтев из става 8. ове тачке доставља се телефаксом и мора садржати печат и потпис лица овлашћеног за располагање средствима с рачуна учесника, с тим да је учесник у обавези да наредног радног дана достави оригинал тог захтева. У том захтеву, учесник наводи временски период за који се тражи одобрење извршавања налога за пренос путем WEB апликације или начин на који ће са Народном банком Србије договарати време почетка/завршетка извршавања налога за пренос овим путем.

Након успостављања редовног режима рада учесник добија све поруке о задужењу, односно одобрењу његовог рачуна у складу с Упутством.

Налог за пренос који се доставља преко WEB апликације извршава се у складу са правилима рада RTGS НБС система.

Ближе информације у вези с извршавањем налога пренос у RTGS НБС систему преко WEB апликације налазе се у техничкој документацији коју учесницима Народна банка Србије чини доступном.

Народна банка Србије на својој интернет презентацији објављује имејл адресу и бројеве телефона преко којих се учесници могу обратити

Народној банци Србије за све додатне информације у вези с извршавањем налога за пренос у складу са овом тачком.

39. Народна банка Србије омогућава тестирање по захтеву учесника у току или ван пословног дана у термину договореном између учесника и Народне банке Србије.

40. Народна банка Србије може, поред промене Дневног терминског плана рада RTGS НБС система у смислу тач. 34. и 37. ових правила, променити Дневни термински план рада RTGS НБС система и у случајевима када је то потребно ради спровођења мера монетарне политике Народне банке Србије, односно мера ради очувања стабилности финансијског система, о чему благовремено обавештава учеснике.

### **Услови и начин престанка учествовања у RTGS НБС систему**

41. Народна банка Србије може трајно или привремено искључити учесника из RTGS НБС система у следећим случајевима:

1) услед наступања неспособности измиривања обавеза учесника, односно ако су испуњени услови за гашење рачуна предвиђени одлуком којом се прописују услови и начин отварања, вођења и гашења текућих рачуна;

2) ако не поступа у складу с овим правилима;

3) ако не поступа у складу с уговором који је закључио с Народном банком Србије о учествовању у RTGS НБС систему;

4) у било којем другом случају који наступи код учесника ако Народна банка Србије процени да би то могло угрозити стабилност и сигурност рада RTGS НБС система.

У случају из става 1. одредба под 1) ове тачке, Народна банка Србије трајно искључује учесника, о чему га одмах обавештава, као и остале учеснике, након чега:

1) престаје с пријемом налога за пренос искљученог учесника у RTGS НБС систем;

2) одбија све налоге за пренос искљученог учесника који се налазе у реду за чекање, као и нове налоге за пренос које у корист тог учесника достављају други учесници.

У случајевима из става 1. одредбе од 2) до 4) ових правила, Народна банка Србије опомиње учесника да постоје разлози за привремено искључење из RTGS НБС система и утврђује му рок за отклањање тих разлога.

Ако не отклони разлоге за привремено искључење у утврђеном року – Народна банка Србије привремено искључује учесника из RTGS НБС система, о чему га одмах обавештава, као и остале учеснике, након чега ће налози за пренос за задужење и одобрење рачуна за поравнање тог учесника бити привремено суспендовани, до отклањања разлога за привремено искључење, односно одбијени, ако до краја пословног дана учесник не отклони разлоге за привремено искључење.

42. Након отклањања разлога због којих је учесник привремено искључен из RTGS НБС система, Народна банка Србије поново укључује привремено искљученог учесника у овај систем и омогућава извршавање налога за пренос за тог учесника.

### **Радни дан RTGS НБС система**

43. Радним даном RTGS НБС система, у смислу ових правила, не сматрају се субота и недеља, као ни дани државних празника који су проглашени нерадним данима.

### **Рекламације**

44. Учесници могу подносити Народној банци Србије рекламације које се односе на налоге за пренос извршене у RTGS НБС систему.

Учесник подноси рекламације Народној банци Србије само ако спорна питања у вези с рекламацијама претходно није могао да разреши с другим учесником.

Рекламације се подnose у писменој форми и мора их претходно потписати лице овлашћено за заступање учесника. Изузетно, када је учеснику потребна хитна провера налога за пренос који је предмет рекламације – рекламације се могу доставити и телефаксом, с тим да се наредног дана достављају и у оригиналу.

Рекламације морају садржати све податке којима учесник располаже а у вези су с предметом рекламације (нпр. изводи рачуна, налози за пренос и др.).

Ако се рекламације односе на налоге за пренос који су извршени – учесник је обавезан да уз те рекламације Народној банци Србије достави и SWIFT поруку којом је налог за пренос извршен, као и све друге примљене и послате SWIFT поруке у вези са спорним налогом за пренос.

Изузетно, када му је потребна хитна провера налога за пренос у смислу става 5. ове тачке – учесник поруке из тог става може доставити и електронски.

Народна банка Србије проверава примљене рекламације и утврђује да ли су налози за пренос на које се односе рекламације обрађени у RTGS НБС систему, да ли је износ из налога за пренос пренет примаоцу, када су налози за пренос обрађени и др.

Након извршене провере рекламације, Народна банка Србије доставља учеснику писмени одговор – најкасније у року од два радна дана од дана пријема рекламације.

45. Електронски запис података – одговарајућих порука о извршеним налозима за пренос у RTGS НБС систему, а које Народна банка Србије чува у складу са законом, представља доказ о извршењу налога за пренос у том систему.

### **Накнаде**

46. Народна банка Србије за извршене услуге утврђене овим правилима учесницима наплаћује накнаду у складу са одлуком којом се утврђује јединствена тарифа по којој Народна банка Србије наплаћује накнаду за извршене услуге.

### **Завршне одредбе**

47. Народна банка Србије може вршити измене и допуне ових правила о чему претходно обавештава учеснике.

48. Даном ступања на снагу ових правила престају да важе Оперативна правила за обрачун у реалном времену по бруто принципу (Г. бр. 1515 од 18. маја 2004. године, Г. бр. 1968 од 23. јуна 2004. године, Г. бр. 1213 од 11. априла 2005. године, Г. бр. 6259 од 30. априла 2007. године и Г. бр. 13117 од 18. децембра 2007. године) и Инструкције за поступање банака по рекламацијама које се односе на међубанкарска плаћања (Г. бр. 10485 од 22. децембра 2005. године).

49. Ова правила објављују се на интернет презентацији Народне банке Србије и ступају на снагу 1. октобра 2015. године.

Г. бр. 4774  
3. јула 2015. године  
Београд

Г у в е р н е р  
Народне банке Србије

др Јоргованка Табаковић, с.р.