

На основу члана 18. став 1. тачка 3. Закона о Народној банци Србије („Службени гласник РС“, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015, 40/2015 – одлука УС и 44/2018), тачке 32. став 2. Одлуке о поступку по приговору и притужби корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 1/2019) и тачке 32. став 2. Одлуке о поступку по приговору и притужби правног лица („Службени гласник РС“, бр. 1/2019), гувернер Народне банке Србије доноси

## **УПУТСТВО О ЕЛЕКТРОНСКОМ ДОСТАВЉАЊУ НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ ПОДАТАКА О ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА**

1. Овим упутством ближе се уређују подаци о приговорима корисника које је давалац финансијских услуга (у даљем тексту: давалац услуга) дужан да евидентира ради сачињавања и достављања тромесечног извештаја Народној банци Србије (у даљем тексту: извештај).

2. Давалац услуга је дужан да за приговоре примљене у извештајном периоду, укључујући и оне које је му је проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије) – у извештају достави податке о броју тих приговора разврстане према финансијској услузи и предмету приговора утврђеним Прилогом 1.

Давалац услуга је дужан да извештајем обухвати и приговоре који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који нису решени у том тромесечју.

3. Подаци из тачке 2. овог упутства евидентирају се на начин дат у Прилогу 2 (посебно за групе основаних и неоснованих приговора и, у оквиру сваке од тих група – посебно за приговоре који су решени у прописаним роковима и за оне који нису).

Подаци из тачке 2. ове одлуке евидентирани на начин из става 1. ове тачке достављају се по категоријама корисника (физичка лица, пољопривредници, предузетници, правна лица), и то за сваку од тих категорија корисника – по начину уговарања, односно пружања услуга (без коришћења средстава за комуникацију на даљину, *m-banking*, *e-banking*, остала средства за комуникацију на даљину).

4. Давалац услуга је дужан да податке које доставља у складу са овим упутством прикаже тачно и потпуно, евидентирајући сваки приговор у складу с Прилогом 1 и Прилогом 2.

Ако је предмет приговора такав да би се могао сврстати у више категорија предмета из Прилога 1 (нпр. у категорију „отварање, вођење и гашење рачуна“ и категорију „располагање новчаним средствима“), давалац услуга сврстава приговор у ону категорију која одговара спорном питању које је претежни разлог подношења приговора (нпр. у категорију „располагање новчаним средствима“).

При евидентирању у складу с Прилогом 1, приговор се може сврстати у категорију предмета „остало“ само изузетно, и то ако за одговарајућу финансијску услугу у Прилогу 1 не постоји ниједна друга категорија предмета у коју би се приговор могао сврстати.

Давалац услуга дужан је да, на захтев Народне банке Србије и у року који она утврди тим захтевом, пружи додатне информације у вези с приговорима које је сврстао у категорију предмета „остало“.

5. Банка је дужна да, поред података из тач. 2. и 3. овог упутства, у извештају евидентира и доставља и податке дате у Прилогу 3, и то са стањем на последњи дан извештајног периода.

6. Извештај се Народној банци Србије доставља у електронском облику најкасније у року од 15 дана од истека тромесечја на које се односи.

7. Формат и начин достављања електронских порука које се односе на извештај из овог упутства уређују се посебним техничким упутством које се објављује на интернет презентацији Народне банке Србије.

8. Давалац услуга је дужан да први извештај у складу са овим упутством сачини за друго тромесечје 2019. године и да га Народној банци Србије достави најкасније 15. јула 2019. године.

9. Прилози из овог упутства одштампани су уз ово упутство и његов су саставни део.

10. Ово упутство објављује се на интернет презентацији Народне банке Србије и ступа на снагу 5. априла 2019. године.

Г. бр. 2849  
4. априла 2019. године

Г у в е р н е р  
Народне банке Србије

Б е о г р а д

Др Јоргованка Табаковић, с.р.