

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

О Д Л У К У
О ПОСТУПАЊУ ДАВАОЦА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА ПО ПРИГОВОРУ
КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА И ПОСТУПАЊУ НАРОДНЕ
БАНКЕ СРБИЈЕ ПО ПРИТУЖБИ ТИХ КОРИСНИКА

Уводна одредба

1. Овом одлуком ближе се прописују начин подношења приговора корисника финансијских услуга (у даљем тексту: корисник) даваоцу финансијских услуга (у даљем тексту: давалац услуга) и начин поступања даваоца услуга по том приговору, као и начин подношења притужбе корисника Народној банци Србије (у даљем тексту: притужба) и поступање Народне банке Србије по притужби.

Даваоцима услуга, у смислу ове одлуке, сматрају се банке, даваоци финансијског лизинга, платне институције, институције електронског новца и јавни поштански оператор у вези с пословима пружања платних услуга и издавања електронског новца.

*Начин подношења приговора и
поступање даваоца услуга по приговору корисника*

2. Приговор на рад даваоца услуга корисник може поднети у писменој форми – у пословним просторијама даваоца услуга, поштом, преко интернет презентације даваоца услуга, односно електронском поштом (имејлом).

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

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

У пословним просторијама у којима корисницима нуди услуге, давалац услуга мора на видном месту истакнути обавештење о начину подношења приговора даваоцу услуга, његовог поступања по поднетом приговору, као и о могућности и начину подношења притужбе.

Обавештење из става 4. ове тачке давалац услуга дужан је да постави и на својој интернет презентацији, уз обавезну назнаку своје адресе за пријем електронске поште на коју корисник може поднети приговор.

Ако је корисник поднео приговор преко интернет презентације даваоца услуга или електронском поштом, давалац услуга дужан је да одмах потврди пријем приговора.

Ако је корисник поднео приговор преко интернет презентације даваоца услуга или електронском поштом, давалац услуга може одговор на приговор доставити у електронском облику, потписан квалификованим електронским потписом, у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

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

3. Корисник има право да поднесе приговор на начин прописан тачком 2. ове одлуке у року од три године од дана кад је учињена повреда његовог права или правног интереса.

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

Достављање обавештења из става 2. ове тачке не спречава даваоца услуга да размотри и/или прихвати приговор корисника ако сматра да је основан.

4. Давалац услуга је дужан да размотри приговор и да кориснику достави писмени одговор на начин утврђен у тачки 2. ове одлуке најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Изузетно од става 1. ове тачке, ако давалац услуга не може да достави одговор у року из тог става из разлога који не зависе од његове

воље, тај рок може се продужити за највише 15 дана, о чему је давалац услуга дужан да писмено обавести корисника на начин утврђен у тачки 2. ове одлуке у року од 15 дана од дана пријема приговора.

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

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

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

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

6. Давалац услуга дужан је да поступак по приговору спроводи у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга (у даљем тексту: Закон), овом одлуком и својим интерним актима.

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

7. Ако је незадовољан одговором на приговор или му тај одговор није достављен у року из тачке 4. ове одлуке, корисник може, пре покретања судског спора, Народној банци Србије поднети предлог за посредовање или притужбу – у писменој форми.

Поступање Народне банке Србије

када јој је корисник поднео приговор без претходног обраћања банци

8. Ако корисник достави приговор Народној банци Србије, а не даваоцу услуга – Народна банка Србије неће разматрати наводе из тог приговора, већ ће га, најкасније наредног радног дана од дана пријема, проследити даваоцу услуга, ради разматрања и достављања одговора кориснику, на начин и у року прописаним овом одлуком, о чему ће истовремено обавестити корисника.

У случају из става 1. ове тачке, давалац услуга дужан је да одговор упућен кориснику истовремено достави и Народној банци Србије.

*Поступање Народне банке Србије
по предлогу за посредовање пре подношења притужбе*

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

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

Ако је на предлог корисника покренут поступак посредовања пре подношења притужбе, рок прописан у тачки 11. ове одлуке не тече док траје тај поступак.

*Начин подношења притужбе и поступање Народне банке Србије
по притужби*

10. Корисник може, пре покретања судског спора, поднети притужбу ако је незадовољан одговором даваоца услуга или му тај одговор није достављен у року прописаном Законом – у писменој форми, поштом или електронском поштом (имејлом) на адресу за пријем електронске поште Народне банке Србије означену на њеној интернет презентацији.

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

11. Корисник може поднети притужбу у року од шест месеци од дана пријема одговора или протеча рока за његово достављање.

Ако је корисник поднео притужбу након истека рока из става 1. ове тачке или након покретања судског спора из разлога због којих је поднео притужбу, Народна банка Србије неће разматрати притужбу, о чему ће обавестити корисника.

12. Након пријема притужбе, Народна банка Србије ће, најкасније у року од осам дана од дана тог пријема, дописом затражити од даваоца услуга да се изјасни о наводима из притужбе, о чему ће истовремено обавестити корисника.

13. Давалац услуга дужан је да се о наводима из притужбе изјасни у писменој форми, у року који Народна банка Србије одреди у допису из тачке 12. ове одлуке а који не може бити дужи од осам дана од дана пријема тог дописа, као и да достави доказе којима се потврђују наводи из изјашњења.

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

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

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

У обавештењу из става 1. ове тачке, Народна банка Србије указаће кориснику на могућност вансудског решавања спорног односа с даваоцем услуга у поступку посредовања који се спроводи у складу с чланом 44. Закона, описати тај поступак и рокове за његово спровођење, те назначити да се овај поступак спроводи без наплаћивања накнаде.

15. Ако је у току поступања по притужби корисника покренут поступак посредовања – Народна банка Србије застаће с поступањем по тој притужби, односно обуставиће то поступање ако је посредовање окончано споразумом.

16. Народна банка Србије спроводи поступак посредовања без накнаде, с тим што евентуалне трошкове који могу настати у том поступку стране сnose саме (трошкови путовања, смештаја, неплаћено одсуство с посла итд.).

Обавештавање

17. Народна банка Србије јавно саопштава информације о даваоцима услуга за које је утврђено да нису поступали у складу са Законом – на својој интернет презентацији и/или на други одговарајући начин.

Народна банка Србије на својој интернет презентацији тромесечно објављује информације о поднетим притужбама.

18. Давалац услуга дужан је да води евиденцију о свим приговорима и подацима неопходним за сачињавање извештаја из тачке 19. ове одлуке.

19. Давалац услуга дужан је да сачињава тромесечни извештај, с подацима о укупном броју приговора примљених у извештајном периоду, о броју приговора по врстама финансијских услуга (кредити, депозити, кредитне и дебитне картице, текући рачуни, остало, услуге финансијског лизинга, платне услуге, услуге издавања електронског новца), о укупном броју решених приговора у извештајном периоду и о броју приговора решених у корист корисника.

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

Прелазна и завршне одредбе

20. Даном ступања на снагу ове одлуке престаје да важи Одлука о начину поступања банке и даваоца лизинга по приговору корисника финансијских услуга и начину поступања Народне банке Србије по обавештењу тих корисника („Службени гласник РС“, бр. 65/2011).

21. Корисници могу платној институцији, институцији електронског новца и јавном поштанском оператору подносити приговоре у вези с пружањем платних услуга и издавањем електронског новца од 1. октобра 2015. године.

22. Ова одлука објављује се у „Службеном гласнику РС“ и ступа на снагу 27. марта 2015. године.

ИО НБС бр. 13
12. марта 2015. године
Београд

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

др Јоргованка Табаковић, с.р.