

ОДГОВОРИ НА ПИТАЊА БАНАКА У ВЕЗИ С ПРИМЕНОМ ЗАКОНА О ЗАШТИТИ  
КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА (У ДАЉЕМ ТЕКСТУ: ЗАКОН)  
(„Службени гласник РС“, бр. 36/2011)

**ЧЛАН 8.**

1. На који начин дефинисати одредивост ризика земље и обавезне резерве као променљивих елемената новчане уговорне обавезе?

**ОДГОВОР:** Уговорна обавеза мора бити одређена, односно одредива. Новчана уговорна обавеза је одредива у погледу њене висине ако зависи од уговорених променљивих елемената, односно променљивих и фиксних, с тим што су променљиви елементи они који се званично објављују.

Наведене услове испуњавају референта каматна стопа, индекс потрошачких цена, LIBOR, EURIBOR и искључиво њима слични показатељи.

Елементи морају бити такве природе да на њих не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

Давалац финансијске услуге је дужан да новчану уговорну обавезу утврђује на начин како је то утврђено Законом и у духу Закона, водећи рачуна да ти елементи буду јасни и недвосмислени и да омогућавају кориснику да у сваком тренутку може сам да израчуна висину своје обавезе.

Банка сама одређује да ли ће уговорну обавезу утврдити као променљиву или фиксну, односно који од елемената уговорне обавезе ће бити променљив. Променљиви елемент у смислу чл. 8. и 26. Закона мора да испуни два услова: 1) да се званично објављује и 2) да има такву природу да на њега не може утицати воља ниједне уговорне стране, уз вођење рачуна о начелу једнаких вредности узајамних давања и правних последица у случају нарушавања овог начела.

**ЧЛАН 10.**

1. Да ли је банка у обавези да Опште услове пословања објави 15 дана пре примене промена, да ли то важи и за трговачка места с којима банка има потписан уговор о сарадњи?

**ОДГОВОР:** Законом је као једно од основних начела прописано, између осталог, и право корисника на информисање. Имајући у виду да је давалац финансијске услуге одговоран за примену одредаба Закона, давалац финансијске услуге је дужан да одредбама уговора о сарадњи с трећим лицима обезбеди примену Закона, односно да обезбеди корисницима да се упознају са условима коришћења одређене финансијске услуге и на местима која не представљају његове пословне просторије а на којима се корисницима нуде те услуге.

**ЧЛАН 11.**

1. С обзиром на то да је клијент у обавези да отвори рачун да би му се одобрио кредит, да ли у ЕКС улази чланарина (накнада за месечно одржавање рачуна која се наплаћује само у случају да је клијент имао трансакцију задужења по рачуну) по текућем рачуну?

**ОДГОВОР:** Трошак отварања и вођења рачуна који је услов за одобравање кредита представља трошак који корисник плаћа приликом коришћења кредита и свакако је релевантан за обрачун ефективне каматне стопе. „Чланарина“, тј. накнада за месечно одржавање представља трошак вођења рачуна, за који се претпоставља да је активан –

**јер се рачун и отвара за отплату кредита, што значи да ће увек бити бар једне месечне уплате, односно отплате кредита.**

2. Ако клијент већ прима плату, односно има текући рачун у банци и изрази жељу да поднесе захтев за кредит, да ли је банка обавезна да убаца податак о накнади за вођење рачуна у калкулацију ЕКС за кредите?

**ОДГОВОР: Ако је корисник пре подношења захтева за кредит већ имао отворен рачун у банци, трошкови вођења рачуна се не уносе у план отплате кредита који се користи за обрачун ефективне каматне стопе.**

3. С обзиром на то да је чланом 11. прописано да у ЕКС/ЕЛИН улазе сви новчани издаци који су познати у моменту исказивања ове стопе, како је могуће трошкове осигурања урачунати у ЕКС/ЕЛИН када нису познати одмах?

**ОДГОВОР: При обрачуну ефективне каматне стопе у предуговорној фази банка је дужна да с пажњом доброг привредника, на основу информација с тржишта, као и из разговора с корисником, процени износ свих елемената на основу којих се та стопа обрачунава, па и трошкове осигурања. Изузетно, када се ова стопа обрачунава за потребе оглашавања, банка није дужна да процењује висину ових трошкова, али је у обавези да јасно исказе обавезу закључења уговора о осигурању, и то заједно са исказивањем ефективне каматне стопе.**

4. Да ли трошкови менице, административни трошак обраде захтева НКОСК и трошкови уписа хипотеке улазе у обрачун ЕКС?

**ОДГОВОР: Трошкови у вези са споредним услугама које су услов за коришћење кредита, а које сноси корисник (нпр. трошкови уписа заложног права, фиксна провизија на име накнаде за обраду захтева за осигурање и др.), представљају трошкове који улазе у обрачун ефективне каматне стопе.**

5. Како се за депозите по виђењу калкулише ЕКС и план исплате депозита, у смислу обавеза по члану 23, с обзиром на то да ти уговори немају временску одредивост/трајање?

**ОДГОВОР: Код депозита по виђењу, ефективна каматна стопа се израчунава под претпоставком да ће депозит бити орочен на период од годину дана, а ради јединственог начина обрачуна. План исплате депозита служи искључиво за потребе обрачуна ефективне каматне стопе и не уручује се кориснику, јер нема информативну вредност за корисника, што умањује могућност његовог довођења у заблуду.**

6. С обзиром на то да постоји обавеза обрачуна ЕКС и за кредитне картице, поставља се питање коју рочност кредитних картица треба узети у обзир?

**ОДГОВОР: Потребно је узети у обзир уговорену рочност, уз уважавање претпоставки прописаних тач. 5–10. Одлуке о условима и начину обрачуна ефективне каматне стопе и изгледу и садржини образаца који се уручују кориснику. То значи да се у случају кредитних картица претпоставља да ће корисник одмах искористити цео износ лимита, а да ће га отплаћивати у износу минимално захтеваног плаћања, уз отплату целокупног преосталог износа по уговореном истеку рока коришћења лимита по картици, односно**

**уколико тај рок није уговорен у периоду који је потребан да би се отплатио укупан дуг уз минималан захтевани износ плаћања.**

7. Уколико у уговору о кредиту постоје три датума повлачења средстава, шта се дешава ако клијент не повуче средства у све три транше, да ли му дајемо нови план на искоришћени износ кредита?

**ОДГОВОР:** Код кредита по којима корисник самостално одлучује о динамици повлачења средстава, односно одлучује о динамици повлачења средстава али у оквиру уговором утврђених лимита који се односе на износ повлачења и периоде у којима се средства повлаче, обрачун ефективне каматне стопе и сачињавање плана отплате се врши под претпоставкама прописаним тач. 5–10. Одлуке о условима и начину обрачуна ефективне каматне стопе и изгледу и садржини образаца који се уручују кориснику. Претпоставке служе искључиво за потребе обрачуна ефективне каматне стопе, што значи да није потребно израђивати нови план отплате уколико стварни начин повлачења одступа од претпостављеног.

8. Код обрачуна ЕКС-а за кредитне картице није могуће утврдити све трошкове које клијент може имати приликом повлачења средстава, јер није могуће унапред предвидети да ли ће средства бити повлачена на банкомату друге банке или банке издаваоца, да ли ће клијент картицу користити у земљи или иностранству и сл.?

**ОДГОВОР:** Трошкови везани за коришћење кредитне картице наведени у питању не улазе у обрачун ефективне каматне стопе, што произлази из саме дефиниције ефективне каматне стопе и претпоставки за обрачун ефективне каматне стопе за кредитне картице.

9. Да ли први новчани ток може бити различит од уговореног датума уплате, ако може, у којим ситуацијама?

**ОДГОВОР:** Може, уколико неки новчани ток који се укључује у обрачун ефективне каматне стопе настаје пре уговореног датума уплате депозита, као што је наведено у Одлуци о условима и начину обрачуна ефективне каматне стопе и изгледу и садржини образаца који се уручују кориснику.

10. С обзиром на то да поједине накнаде треба да буду део ЕКС-а које банка није књиговодствено евидентирала (нпр. трошкове овере заложне изјаве), да новом Одлуком банка мора да има књиговодствену евиденцију свих накнада, односно трошкова које су део ЕКС-а, чак и оних трошкова који падају на терет клијента а по којима банка не остварује новчане токове?

**ОДГОВОР:** Одлуком о условима и начину обрачуна ефективне каматне стопе и изгледу и садржини образаца који се уручују кориснику није прописана обавеза књиговодственог евидентирања било ког елемента. Банка своју књиговодствену евиденцију води у складу са одредбама Закона о рачуноводству и пратећих подзаконских аката.

11. Да ли образац понуде треба достављати клијенту пре доношења одлуке надлежног органа у банци о одобрењу пласмана или након доношења одлуке?

**ОДГОВОР:** Тренутак достављања понуде кориснику одређује се пословном политиком банке (треба имати у виду да је понуда део предуговорне фазе).

12. Да ли банка мора чувати доказ да је клијенту уручена понуда?

**ОДГОВОР: Закон не прописује обавезу чувања доказа да је кориснику уручена понуда.**

13. Шта се подразумева под описом новчаног тока у одређеном периоду код депозита и кредита на обрасцима ПИ депозит и ПО кредит?

**ОДГОВОР: Непромењено у односу на постојећу Одлуку.**

14. Генерално, постоје два документа с практично истом садржином – Уговор и Обавезни елементи уговора. Да ли ће и колико клијенту бити јасније, јер ће сви настојати да формулације буду идентичне у оба документа, јер би се у супротном отворио ризик различитог тумачења?

**ОДГОВОР: Уговор се сачињава сагласно пословној политици банке, детаљнији је и може садржати много више података од прописаних обавезних елемената и подаци у уговору не морају бити наведени редоследом који је прописан у обрасцу који садржи обавезне елементе.**

## **ЧЛАН 12.**

1. У случају пласирања средстава кредита трговцима на бази добијене профактуре, које су обавезе корисника кредита, а које су обавезе трговца према банци? Да ли корисник кредита враћа само камату, а трговац уплаћена средства и шта ако трговац у дефинисаном року не врати средства банци? Која су права банке у наведеном случају?

**ОДГОВОР: У случају уплате средстава кредита трговцима на бази добијене профактуре потребно је разликовати две ситуације, које повлаче различите правне последице:**

1) прва ситуација је да корисник одустане од уговора о кредиту, а не од уговора о купопродаји (нпр. зато што није задовољан условима кредита) у ком случају је корисник кредита дужан да у року од 30 дана од дана слања банци обавештења о одустанку врати банци камату за време коришћења кредита, као и главницу (члан 12. став 4);

2) друга ситуација је да корисник одустане од уговора о купопродаји у складу са законом којим се уређује заштита потрошача (члан 40. ст. 1. и 2. Закона), у ком случају корисника више не обавезује повезани уговор о кредиту, а продавац је дужан да о одустанку од уговора обавести банку у року од осам дана; банка је дужна да отплаћени износ кредита, с каматом, који је корисник отплатио до момента одустанка од тог уговора врати кориснику без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана када је обавештена о одустанку. Закон не уређује начин решења међусобних имовинских односа банке и трговца, већ то банка с трговцем уговара. Уколико то не уговори, на ову ситуацију ће се примењивати општи правни режим облигационог права.

2. Да ли је код лизинга (с обзиром на то да лизинг кућа купује ауто) могуће испоручити робу 14 дана после одобрења лизинга да би се избегли могући трошкови у случају одустанка од лизинга?

**ОДГОВОР: Законом је прописано да корисник има право да одустане од закљученог уговора о лизингу у року од 14 дана од дана закључења уговора, а не од дана одобрења лизинга, са изузетком уговора чији је предмет финансирање куповине непокретности, када корисник има ово право под условом да није почео да користи финансирање. Закон**

не прописује рок у коме је давалац лизинга дужан да испоручи предмет лизинга, већ се то, у складу са Законом о финансијском лизингу, уређује уговором о лизингу.

3. Ко ће да процени штету насталу на враћеној ствари?

**ОДГОВОР: Штету на враћеној ствари процењује вештак одређене струке.**

4. Како ће банка/трговац/лизинг кућа да се наплати у случају враћене оштећене робе?

**ОДГОВОР: У случају враћања оштећене робе право на накнаду штете је регулисано Законом о облигационим односима и Законом о парничном поступку, као и чланом 12. ст. 5. и 6. Закона.**

5. Шта се дешава с премијом каско осигурања која се уплаћује током исплате кредита у случају да клијент одустане од уговора о кредиту?

**ОДГОВОР: Одустанак клијента од уговора значи да уговор престаје и да свака уговорна страна има право на повраћај онога што је дала на име (делимичног) испуњења уговора, при чему су накнаде на које даваоци финансијске услуге имају право прецизно одређене ст. од 4. до 7. члана 12. Закона, који се односе на сразмерни део камате, накнаду евентуално претрпљене штете због умањења вредности предмета лизинга, односно предмета купопродаје, и трошкове настале код надлежних органа. У случају уговора о кредиту који је обезбеђен хипотеком, банка има право на накнаду стварних трошкова које је имала поводом закључења уговора о кредиту, а који се утврђују пре закључења уговора о кредиту.**

**На основу наведеног произлази да корисник има право на повраћај премије каско осигурања коју је корисник платио на име испуњења обавезе по уговору о кредиту.**

6. Да ли се овај члан односи на гаранције и гарантне депозите потписане с физичким лицима?

**ОДГОВОР: Чланом 12. Закона прецизирано је на које се уговоре односи право на одустанак. Наиме, корисник има право да одустане од закљученог уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, уговора о издавању и коришћењу кредитне картице, уговора о лизингу. Дакле, наведена одредба Закона не односи се на гаранције и гарантне депозите, што не значи да давалац финансијске услуге не може такво право да уговори с корисником било које друге финансијске услуге.**

7. Да ли банка може да наплати целу камату до момента отплате или камату до момента када је клијент обавестио банку да одустаје од кредита?

**ОДГОВОР: Камата на кредит по којем је корисник одустао од коришћења обрачунава се за време коришћења кредита, тј. до момента враћања главнице.**

8. Код кредита код којих клијенти плаћају месечну накнаду за кредите, да ли банка има право да наплати ову накнаду ако она доспе на наплату пре него што је клијент извршио повраћај кредита?

**ОДГОВОР: Став 3. члана 12. Закона прописује да се датумом одустанка од уговора сматра датум пријема обавештења корисника о намери да одустане од уговора, уколико је то**

обавештење достављено банци у року од 14 дана од дана закључења уговора. Како одустанак корисника од уговора значи да уговор престаје, произлази да банка нема право да након датума одустанка од уговора од корисника захтева даље испуњење уговорних обавеза. Наиме, након датума одустанка од уговора свака уговорна страна има право на повраћај онога што је дала на име (делимичног) испуњења уговора, при чему су накнаде на које даваоци финансијске услуге имају право прецизно одређене ставовима од 4. до 7. члана 12. Закона, а које се односе на сразмерни део камате, накнаду евентуално претрпљене штете због умањења вредности предмета лизинга, односно предмета купопродаје и трошкове настале код надлежних органа. У случају уговора о кредиту који је обезбеђен хипотеком, банка има право на накнаду стварних трошкова које је имала поводом закључења уговора о кредиту, а који се утврђују пре закључења уговора о кредиту.

9. Да ли банка има право на надокнаду трошкова код издавања картица и ПИН-ова код кредитних/дебитних картица у случају да клијент одустане од истих?

**ОДГОВОР:** Члан 12. Закона прописује право корисника да одустане од закљученог уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, уговора о издавању и коришћењу кредитне картице, уговора о лизингу и финансијске погодбе. Ставовима од 4. до 7. тог члана прецизно су одређене накнаде на које даваоци финансијске услуге имају право у случају да корисник одустане од закљученог уговора. На основу наведених одредаба, банка нема право да наплати трошкове издавања кредитне картице и ПИН-а.

### **ЧЛАН 13.**

1. С обзиром на то да је банка у обавези да два пута годишње (код кредита и кредитних картица) шаље податке о стању дуга, а код дозвољеног минуса месечно шаље извод, да ли банка има право да наплаћује накнаду за издавање потврде о стању дуга у случају да је клијент захтева?

**ОДГОВОР:** Чланом 13. Закона прописано је право корисника да од даваоца финансијске услуге, у писменој форми или на другом трајном носачу података, без накнаде добије информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом с даваоцем, на начин и у роковима утврђеним уговором. То значи да банка и корисник уговором уређују рокове у којима ће наведена обавештења бити дата без накнаде, као и начин на који ће се та обавештења учинити доступним кориснику. При томе треба имати у виду одредбе члана 19. став 1. тачка 8), члана 29. став 3. и члана 31. ст. 1. и 2. Закона. Дакле, банка има право да наплати накнаду за издавање потврде о стању дуга у случајевима када уговорним одредбама, односно одредбама Закона, није одређено супротно.

2. Да ли се SMS/е-банкарство сматрају трајним носачима података?

**ОДГОВОР:** SMS, односно е-банкарство сматрају се трајним носачима података, ако кориснику и банци омогућавају да сачувају податке који се односе на уговорни однос, да тим подацима приступају и да их репродукују у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања.

3. Да ли је адекватан начин обавештавања корисника путем имејла и SMS-а?

**ОДГОВОР:** Обавештавање корисника путем имејла и SMS-а сматрају се адекватним начином обавештавања ако испуњавају услове на основу којих се могу сматрати трајним носачима података.

4. Да ли формулација члана 13. Закона подразумева да информације кориснику у писаној форми или на другом трајном носачу података банка не мора достављати на кућну адресу корисника, већ их може предати кориснику у просторијама банке уколико такав начин уговори с клијентом?

**ОДГОВОР:** Информације у писаној форми банка не мора достављати на кућну адресу корисника, већ их може уручити у просторијама банке ако је тако уговорено. При томе је банка дужна да, у зависности од врсте информација које се достављају кориснику, обезбеди да корисник буде благовремено упознат с потребом да дође у просторије банке како би преузео те информације.

#### **ЧЛАН 15.**

1. На који начин ће се приликом оглашавања на радију навести сви елементи из овог члана?

**ОДГОВОР:** Члан 15. Закона уређује оглашавање депозитних и кредитних услуга и послова лизинга код којег огласна порука садржи каматну стопу или било који нумерички податак који се односи на цену или приход и односи се на оглашавање у смислу закона којим се уређује оглашавање – оглашавање у средствима јавног информисања, у просторијама банке и даваоца лизинга (брошуре, рекламни леци и др.), односно на интернет страници.

Ако оглашавање из било ког техничког разлога није могуће извршити у складу с чланом 15. Закона, огласна порука не сме садржати каматну стопу или било који нумерички податак који се односи на цену или приход.

#### **ЧЛАН 16.**

1. С обзиром на то да се у члану не спомиње кредитна картица, већ само кредит и лизинг, да ли то значи да се овај члан не примењује на кредитне картице и друге услуге?

**ОДГОВОР:** Имајући у виду одредбе Закона и одредбу члана 1065. Закона о облигационим односима, кредитом се сматра кредит, кредитна картица и дозвољено прекорачење по рачуну.

#### **ЧЛАН 17.**

1. У члану 17. став 4. тачка 5. Закона стоји „Трајање уговора“. Да ли се ту мисли на рок отплате и важност понуде?

**ОДГОВОР:** Трајање уговора у члану 17. став 4. Закона односи се на рок отплате по уговору о кредиту, а важност понуде је регулисана истим чланом став 4. тачка 20. Закона.

2. Члан 17. став 4. тачка 18. да ли подразумева да се клијенту на његов захтев доставља извештај Кредитног бироа?

**ОДГОВОР:** Чланом 17. став 4. тачка 18. Закона прописано је да понуда, између осталог, садржи информацију да корисник има право на обавештење о резултатима увида у базу података ради процене његове кредитне способности, као и да је то обавештење бесплатно у случају из члана 18. став 3. Закона. Наведена информација садржана је у одговарајућем обрасцу понуде прописаном Одлуком о условима и начину обрачуна ефективне каматне стопе и изгледу и садржини образаца који се уручују кориснику.

У складу с чланом 18. став 3. Закона, ако је захтев за кредит, односно лизинг одбијен на основу увида у базу података о задужености, банка, односно давалац лизинга дужни су да корисника без накнаде одмах писмено обавесте о подацима из те базе.

На основу наведеног, банка има обавезу да корисника обавести о резултатима увида у базу података ради процене његове кредитне способности (Кредитни биро) уколико он то захтева, односно дужна је да га о тим резултатима обавести и без његовог захтева, као и без накнаде, уколико захтев за кредит, односно лизинг није одобрен због података из те базе.

3. Да ли се овај члан односи на гаранције и гарантне депозите потписане с физичким лицима?

**ОДГОВОР:** У складу с чланом 17. Закона, банка је дужна да даје понуду за уговор о депозиту, кредиту, лизингу, дозвољеном прекорачењу рачуна, отварању и вођењу рачуна и издавању и коришћењу платне картице, што банку не ограничава да даје понуду на исти начин и за своје друге услуге.

4. Банка и давалац лизинга су дужни да кориснику услугу понуде првенствено у динарима, а на захтев корисника дужни су да му омогуће да услугу уговори у динарској противвредности стране валуте. Шта то значи? Шта радити ако нема производа у динарима? У ставу 3. се поставља питање ризика, да ли се мисли на ризик промене курса?

**ОДГОВОР:** Чланом 17. став 2. Закона јасно је прописана обавеза банке и даваоца лизинга да кориснику услугу понуде првенствено у динарима, као и да су дужни да му омогуће да услугу уговори у динарској противвредности стране валуте само на његов захтев.

Ставом 3. истог члана Закона прописана је обавеза банке да кориснику укаже на ризике које преузима у случају уговарања кредита у динарској противвредности стране валуте, односно у страниј валути, при чему се под ризиком првенствено сматра девизни ризик по основу неусклађености валуте у којој корисник остварује примања и валуте у којој ће му бити исказане обавезе уколико закључи такав уговор о кредиту.

## **ЧЛАН 18.**

1. Да ли се обавезна процена кредитне способности дужника у смислу закона мора процењивати само код повећања кредитног задужења? Да ли је неопходно исту процењивати и код смањивања задужења или анексирања – у делу промене обавеза у вези са обезбеђењем или неким другим елементом који нема везе с висином месечне обавезе или укупним кредитним лимитом?

**ОДГОВОР:** Закон уређује права корисника финансијских услуга, као и услове и начин остваривања и заштите тих права. С друге стране, Законом о банкама и одговарајућим подзаконским актима уређени су услови и начин на који банка идентификује, мери и



процењује ризике којима је изложена у свом пословању. У том смислу, чланом 18. Закона прописана је обавеза банке да врши процену кредитне способности корисника, што свакако не утиче на обавезу банке да адекватно идентификује, мери и процењује ризике у складу с другим прописима.

2. Уколико банка одбије клијентов захтев за кредит/лизинг на основу увида у Кредитни биро, банка је дужна да клијента бесплатно писмено обавести о подацима из базе Кредитног бироа; да ли је банка обавезна да то уради уколико је клијент одбијен на основу score-а/кредитне политике?

**ОДГОВОР:** Банка, односно давалац лизинга дужни су да корисника без накнаде одмах писмено обавесте ако је његов захтев за кредит, односно лизинг одбијен на основу података прибављених увидом у одговарајућу базу, независно од конкретног начина на који банка податке из те базе обрађује, односно вреднује приликом одлучивања, као и независно од унутрашњег акта банке којим су уређени критеријуми и начини одлучивања о захтевима за кредит.

3. С обзиром на то да се у ставу 3. спомиње само кредит, односно лизинг, да ли то значи да се овај члан не примењује код кредитних картица и дозвољених минуса?

**ОДГОВОР:** Имајући у виду одредбе Закона и одредбу члана 1065. Закона о облигационим односима, кредитом се сматра кредит, кредитна картица и дозвољено прекорачење по рачуну.

4. Да ли клијента можемо обавестити лично у филијали ако за то постоји писани траг или смо у обавези да му шаљемо писмо?

**ОДГОВОР:** Банка је дужна да корисника писмено обавести о резултатима увида у базу података о задужености корисника, при чему не постоји ограничење на који начин ће банка дато обавештење доставити. Имајући у виду да се поступање супротно наведеној одредби третира као прекршај, у интересу банке је да својим унутрашњим актима поступак достављања овог обавештења уреди на начин који ће јој обезбедити одговарајући доказ о поступању.

## **ЧЛАН 19.**

1. Накнаде могу да буду фиксне или променљиве, да ли се као један од променљивих елемената може користити раст индекса цена или инфлација?

**ОДГОВОР:** Чланом 19. став 1. тачка 12. Закона експлицитно је предвиђено да уговор о кредиту мора да садржи, поред осталих обавезних елемената, и врсту и висину 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.). Такође је у ставу 3. истог члана предвиђено да код уговора о кредиту – камата, накнаде и други трошкови, ако су променљиви, морају зависити од уговорених елемената који се званично објављују и чија природа је таква да на промену њихове вредности не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

**Банка је слободна да одреди у односу на које елементе ће утврдити висину променљиве накнаде, при чему ти елементи морају да се званично објављују и да буду такве природе да на њих не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна, као што је то и прописано чланом 19. Закона.**

2. У ставу 7. овог члана је дефинисано да је један од битних елемената уговора ЕКС и укупан износ који клијент треба да плати. С обзиром на то да ЕКС у уговору може да се искаже тек пошто се кредит пусти у течај, ово је немогуће испунити нарочито код стамбених кредита, где се уговори закључују обично неколико дана пре исплате. Што се тиче укупног износа, он такође не може да се зна, а и потпуно је ирелевантна информација с обзиром на то да је камата променљива. Да ли се под укупним износом подразумева само камата и главница или и сви други трошкови?

**ОДГОВОР: Уговор о кредиту, поред других података, садржи и податак о ефективној каматној стопи и укупан износ који корисник треба да плати, а који је израчунат на дан закључења уговора, као што је то експлицитно наведено у члану 19. став 1. тачка 7.**

3. У ставу 12. се захтева да се наведу сви порези и накнаде, како банка да наведе порезе и накнаде које клијент плаћа пред надлежним органима кад их не зна?

**ОДГОВОР: Уколико банци није познат тачан износ других трошкова (пореза или накнада другим државним органима) које корисник треба да плати по основу уговора о кредиту, наведену законску обавезу може испунити и навођењем врста тих других трошкова и аката надлежних органа којима се уређује њихова висина. Независно од тога, банка је дужна да висину тих трошкова који се, сагласно Закону, укључују у обрачун ефективне каматне стопе процени с пажњом доброг привредника на основу расположивих информација.**

## **ЧЛАН 22.**

1. Да ли је банка у обавези да убади све провизије и накнаде код уговора за кредитне картице?

**ОДГОВОР: Чланом 22. Закона одређени су обавезни елементи уговора о издавању и коришћењу платне картице, који, између осталог, обухватају и провизије и накнаде прописане тачком 6. став 1. овог члана, као и тач. 12. и 14. став 1. члана 19. Закона.**

2. С обзиром на то да се нигде у члану 22. (за разлику од члана 19) не спомиње могућност да су накнаде/провизије везане за кредитне картице променљиве, да ли су накнаде/провизије за кредитне картице променљиве? Уједно, не спомињу се све накнаде и провизије, већ само део. Шта је са осталима накнадама и провизијама које банка наплаћује, односно да ли их треба дефинисати уговором?

**ОДГОВОР: Чланом 22. став 2. Закона одређено је да уговор о издавању и коришћењу платне картице садржи и елементе из члана 19. став 1. Закона, осим елемента из тачке 8. тог става. Чланом 19. став 1. тачка 12. Закона прописано је да уговор садржи и врсту и висину 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.).**

На основу наведеног произлази да банка може одредити накнаде и провизије које наплаћује у вези с коришћењем картица било као фиксне, било као променљиве, као и да је дужна да уговором уреди врсту и висину свих накнада које падају на терет корисника у вези су с коришћењем картице. Поред тога, уколико банка накнаде и провизије уговором одреди као променљиве, њихова измена мора зависити од уговорених елемената који се званично објављују и чија је природа таква да на промену њихове вредности не може утицати једностранна воља ниједне од уговорних страна.

## **ЧЛАН 23.**

1. Уколико банка има уговорене орочене депозите с фиксном каматном стопом који доспевају после датума који је одређен као крајњи датум за усклађивање, и са уговорном одредбом да се врши аутоматско реорочење уз примену каматне стопе важеће на дан реорочења, а дефинисане пословном политиком, да ли је довољно да банка обавести клијента 15 дана пре реорочења о каматној стопи и року да ког ће исти бити реорочен или банка треба да са свим клијентима изврши закључење анекса уговора? И уколико је одговор да банка треба да уручи клијенту анекс, а клијент не жели да га потпише, како банка треба у наведеном случају да поступи?

**ОДГОВОР:** У случају аутоматског продужавања орочења депозита – банка је дужна да, у складу с чланом 23. став 4. Закона, најкасније 15 дана пре истека рока орочења, корисника обавести о року на који се продужава уговор о депозиту и о новој каматној стопи, при чему није потребно закључивати анекс уговора о депозиту. Корисник има право да уговор раскине најкасније у року од 30 дана од дана пријема тог обавештења, и то без накнаде и уз камату уговорену за истекли орочени период.

2. У случају аутоматских реорочења, да ли је неопходно писмено обавештавати клијента о новом року и каматној стопи која ће се примењивати у новом року или је прихватљива и уговорна одредба у којој је клијент унапред упознат са унапред предефинисаном локацијом (нпр. сајт банке, веб-апликација за физичка лица, експозитура банке и сл.) на којој ће каматна стопа бити расположива 15 дана пре примене/реорочења. Уколико је одговор да се информација мора доставити до клијента, власника депозита, да ли се под обавештењем у писаном облику подразумева достављање SMS порука?

**ОДГОВОР:** Законом није уређен начин на који ће банка корисника обавестити о новој каматној стопи, већ се то може уредити уговором с корисником. Међутим, имајући у виду одредбе члана 23. став 4. Закона, тај начин обавештавања мора да омогући банци, кориснику, као и надзорном органу да недвосмислено утврде рокове из тог става.

3. Да ли се код аутоматског реорочења депозита уредним обавештавањем клијента у смислу последњег става члана 23. може сматрати и обавештење клијента на шалтеру банке или путем електронског налога, а на основу писмене изјаве клијента који се за такав начин обавештавања изричито определио.

**ОДГОВОР:** Законом није уређен начин на који ће банка корисника обавестити о новој каматној стопи, већ се то може уредити уговором с корисником. Међутим, имајући у виду одредбе члана 23. став 4. Закона тај начин обавештавања мора да омогући банци, кориснику, као и надзорном органу да недвосмислено утврде рокове из тог става.

## **ЧЛАН 24.**

1. Да ли ово значи да уговорена месечна накнада за одржавање рачуна мора да буде такође везана за неки индекс (стопа инфлације итд.)?

**ОДГОВОР:** Чланом 24. Закона одређено је које обавезне елементе треба да садржи уговор о отварању и вођењу рачуна, поред елемената утврђених прописима којима се уређује платни промет. Између осталог, уговор мора да садржи и врсту и висину свих накнада и других трошкова који падају на терет корисника, уз одређење да ли су фиксни или променљиви, а ако су променљиви – периоде у којима ће их банка мењати. Дакле, Законом није прописана обавеза да се месечна накнада за одржавање рачуна уговори као променљива, већ обавеза да се уговором одреди да ли је та накнада (као и други трошкови) фиксна или променљива.

Изузетно у односу на правило које важи за све остале новчане обавезе које су уговорене као променљиве, Закон у овом случају прописује да је банка дужна да за накнаде и друге трошкове које је уговорила као променљиве тим уговором одреди периоде у којима ће их мењати, као и да је дужна да корисника обавести о повећању ових накнада и трошкова најкасније 15 дана пре почетка њихове примене.

2. Код текућих рачуна постоји месечна накнада и накнада за неактивне рачуне. Да ли је потребно у уговорима дефинисати све провизије/накнаде које банка наплаћује и периодичност њиховог мењања и начин информисања клијената, тј. да ли је потребно у уговору приказати све накнаде из тарифника иако нису директно повезане с рачуном већ и с трансакцијама које клијент иницира?

**ОДГОВОР:** Уговором о отварању и вођењу рачуна уређују се накнаде и други трошкови који падају на терет корисника и који су у вези са отварањем и вођењем рачуна. Банка о висини осталих провизија или накнада које настају по основу трансакција које иницира корисник тог корисника благовремено, и на одговарајући начин, обавештава сагласно одредбама члана 5. Закона који прописује основна начела Закона (укључујући и право на информисање), као и одредбама члана 14. Закона.

## **ЧЛАН 26.**

1. Банка је у обавези да каматну стопу уговорену као променљиву сагласно пословној политици преведе у одређену или одредиву. Како поступати у случају када клијент одбије да закључи анекс с банком, не жели да прихвати нову одређену, односно одредиву каматну стопу? Да ли то значи да до краја отплате банка треба да примењује „стару каматну стопу” и на тај начин да она постане фиксна?

**ОДГОВОР:** Банка је у обавези да каматну стопу уговорену као променљиву сагласно пословној политици утврди на начин одређен одредбама члана 26, а сагласно члану 54. Закона (*погледати одговоре на питања у вези с применом члана 54. Закона*).

2. Да ли се у уговор о кредиту као разлог променљивости каматне стопе (нпр. повећање), поред елемената који се званично објављују (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена), може основано навести да банка има право да без закључења посебног анекса измени каматну стопу утврђену на дан пуштања кредита у течај и из следећих разлога: уколико НКОСК (код стамбених кредита) из било ког разлога одбије да изда полису осигурања хипотековане непокретности или накнадно поништи већ издату полису, уколико корисник кредита након пуштања кредита у течај не испоштује уговорну обавезу и у уговореном року пребаци зараду или пензију на рачун код даваоца кредита, уколико корисник кредита код

кредита за рефинансирање банци у уговореном року не достави доказ да је измирио обавезе које се рефинансирају и угасио картицу код банке код које се врши рефинансирање, уколико кориснику кредита престане радни однос код послодавца коме је банка утврдила посебан статус и сл. Да ли је банка у обавези да у таквим случајевима у уговору одмах наведе и висину камате која ће се применити уколико настану наведене ситуације које не зависе од једностране воље ниједне од уговорних страна.

**ОДГОВОР:** Ниједан од наведених разлога за измену каматне стопе не испуњава услове прописане за елементе у односу на које се уговара променљивост номиналне каматне стопе (или других уговорених новчаних обавеза), с обзиром на то да није реч о елементима који се званично објављују.

С друге стране, сви наведени разлози могу се сматрати неиспуњавањем уговорне обавезе од стране дужника, у ком случају се, сагласно Закону о облигационим односима, може уговорити раскид уговора или применити правила о уговорној казни.

3. Да ли банка има право да мења каматну стопу и у случају промене обавезне резерве, ризика земље итд.?

**ОДГОВОР:** Уговорна обавеза мора бити одређена, односно одредива. Новчана уговорна обавеза је одредива што се тиче њене висине ако зависи од уговорених променљивих елемената, односно променљивих и фиксних, с тим што су променљиви елементи они који се званично објављују.

Наведене услове испуњавају референта каматна стопа, индекс потрошачких цена, LIBOR, EURIBOR и искључиво њима слични показатељи.

Елементи морају бити такве природе да на њих не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

Давалац финансијске услуге је дужан да новчану уговорну обавезу утврђује на начин како је то утврђено Законом и у духу Закона, водећи рачуна да ти елементи буду јасни и недвосмислени и да омогућавају кориснику да у сваком тренутку може сам да израчуна висину своје обавезе.

Банка сама одређује да ли ће уговорну обавезу утврдити као променљиву или фиксну, односно који од елемената уговорне обавезе ће бити променљив. Променљиви елемент у смислу чл. 8. и 26. Закона мора да испуни два услова: 1) да се званично објављује и 2) да има такву природу да на њега не може утицати воља ниједне уговорне стране, уз вођење рачуна о начелу једнаких вредности узајамних давања и правних последица у случају нарушавања овог начела.

## **ЧЛАН 28.**

1. Који су то обавезни елементи уговора?

**ОДГОВОР:** Обавезни елементи уговора о банкарским услугама (уговор о кредиту, уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна, уговор о издавању и коришћењу платне картице, уговор о депозиту и уговор о отварању и вођењу рачуна) прописани су чл. 19, 20, 22–24. Закона, а обавезни елементи уговора о лизингу чланом 21. Закона.

2. Уколико банка промени неки од обавезних елемената уговора о кредиту (на пример), и о томе у писаној форми обавести корисника и корисник не одговори на писано обавештење или се не сагласи с променом обавезних елемената уговора, шта се дешава са уговором о кредиту? Да ли је уговор без усвојених измена и даље у примени и ако јесте, да ли су остали корисници који су промену прихватили и закључили анекс уговор с банком у неравноправном положају? Да ли то значи да и промене обавезних одредаба уговора за које банка сматра да су неопходни зависе искључиво од воље корисника као друге уговорне стране?

**ОДГОВОР:** Имајући у виду одредбу члана 28. Закона, измена обавезних елемената из уговора је могућа само уколико је претходно прибављена сагласност корисника за ту измену, односно ако постоји обострана воља уговорних страна за измене уговора. У случају да корисник није сагласан са изменом, банка не може, из тог разлога, једнострано изменити услове из уговора о кредиту који се односе на обавезне елементе тог уговора, нити уговор једнострано раскинути.

3. Да ли банка каматне стопе које је уговорила као променљиве сагласно пословној политици, и није вршила измене у току трајања уговора, може својом одлуком прогласити фиксним без закључења анекса уговора о кредиту?

**ОДГОВОР:** Банка може својом одлуком прогласити фиксном каматну стопу која је уговорена као променљива сагласно пословној политици и чију висину није мењала у току трајања уговора, али је неопходно да одредбе уговора усклади на начин да јасно и недвосмислено одређују да је каматна стопа фиксна, сагласно члану 54. Закона *(погледати одговоре на питања у вези с применом члана 54. Закона)*.

## **ЧЛАН 29.**

1. Код кредитних картица, да ли банка може да обавештава клијента о повећањима каматне стопе путем месечног извода?

**ОДГОВОР:** Банка може корисника да обавести о промени висине каматне стопе путем месечног извода ако је такав начин обавештавања уговорен, као и уколико се то обавештење доставља пре примене измењене стопе и уз навођење датума од када се измењена стопа примењује.

2. Ако се камата мења свака три месеца, да ли је банка у обавези сваки пут да шаље план отплате или информацију о новој рати?

**ОДГОВОР:** Банка је дужна да уз обавештење о измени каматне стопе, у писаној форми или на другом трајном носачу података, достави кориснику и измењени план отплате кредита. Имајући у виду одредбу члана 29. став 3. Закона, банка може у случају кредита код којих је предвиђено учестало усклађивање висине каматне стопе, односно уговорен дужи рок отплате, кориснику уз обавештење о измени каматне стопе доставити план отплате кредита који се односи на период примене промењене каматне стопе, као и обавештење о начину на који корисник, на његов захтев, може добити целокупан план отплате, без додатних трошкова.

3. Да ли се план отплате може слати после обавештења о повећању камате, односно примене камате?

**ОДГОВОР: Обавештење и план отплате достављају се истовремено.**

#### **ЧЛАН 30.**

1. Који су то необавезни елементи уговора?

**ОДГОВОР: Необавезни елементи уговора су сви подаци из садржаја уговора који чл. 19–24. Закона нису прописани као обавезни садржај уговора, односно као обавезни елементи уговора у смислу Закона.**

#### **ЧЛАН 31.**

1. Да ли је прихватљиво да се на основу писаног изјашњења клијента да ће извод преузимати у експозитури примењује овакав вид обавештавања уместо слања поштом и да ли је могуће уговорати достављање извода путем имејла? Да ли је неопходно поседовати повратницу као доказ да је клијент примио обавештења?

**ОДГОВОР: Банка има слободу договарања о начину уручења обавештења. Законом није прописана обавеза чувања доказа о уручењу обавештења.**

2. У ставу 3. је прописана обавеза банке да корисника обавести „у случају знатног неуговореног прекорачења” који траје више од месец дана. Молимо за прецизирање шта се подразумева под знатним износом неуговореног прекорачења рачуна? Шта се ради у ситуацији када клијент нема дозвољени минус већ се нађе у недозвољеном минусу због одређених накнада или трансакција?

**ОДГОВОР: Неуговорено прекорачење рачуна је износ средстава које корисник рачуна користи мимо уговореног односа с банком, било да је реч о прекорачењу одобреног кредитног лимита по текућем рачуну или недозвољеном минусу по текућем рачуну по коме кориснику није одобрен кредитни лимит.**

Знатан износ тог прекорачења банка утврђује унутрашњим актима у односу на одређене критеријуме (нпр. просечан месечни прилив на рачун корисника, износ изнад кога податке о недозвољеном прекорачењу доставља у базу података о задужености корисника, износ изнад кога покрене ванредне поступке наплате и сл.).

Наведени критеријуми, уз обавештење из члана 31. став 4. Закона, треба да обезбеде да корисник буде благовремено информисан о постојању недозвољеног прекорачења и о активностима које банка намерава да предузме уколико то недозвољено прекорачење не измири у најкраћем року.

3. Да ли банка за слање обавештења може да користи SMS/е-банкарство?

**ОДГОВОР: Обавештавања корисника путем SMS/е-банкарства сматрају се адекватним начином обавештавања ако испуњавају услове на основу којих се могу сматрати трајним носачима података.**

4. Да ли је банка у обавези да обавештава клијенте о стању дуга ако је кредитна картица на нули односно ако је блокирана?

**ОДГОВОР:** У складу с чланом 31. став 1. Закона, банка је дужна да корисника, између осталог, обавештава о стању његовог дуга по кредитној картици. Банка наведену обавезу нема уколико дуг према банци не постоји. Законом није предвиђен изузетак од наведеног правила када је картица блокирана.

#### **ЧЛАН 34.**

1. Обавезна употреба средњег курса односи се само на нове клијенте (од 5. децембра 2011. године) или то важи на кредите у коришћењу?

**ОДГОВОР:** Одредба члана 34. Закона којом је регулисана обавеза примене званичног средњег курса при одобравању кредита/уговора о лизингу и отплата кредита/лизинга индексираних у страној валути примењиваће се на уговоре закључене после дана почетка примене Закона.

#### **ЧЛАН 35.**

1. Да ли је банка у обавези да обрачунава камату на гарантне депозите положене у сврху одобрења кредита или је банка у обавези да користи исти метод обрачуна само ако обрачунава камату за гарантне депозите положене у сврху одобрења кредита?

**ОДГОВОР:** Чланом 35. Закона утврђено је право корисника на примену истог метода обрачуна камате на положени депозит који је примењен и на обрачун камате на износ одобреног кредита. Закон не прописује обавезу уговарања камата на положени депозит, међутим чланом 1042. Закона о облигационим односима је регулисано да банка плаћа камату на депозит у уговореној висини, а ако није уговорено, онда плаћа законску.

#### **ЧЛАН 36.**

1. Да ли банка има право да наплаћује провизију за превремену отплату на кредите који су одобрени пре 5. децембра 2011. године на начин дефинисан уговором односно, да ли овај члан важи само за нове кредите или важи и за кредите у отплати?

**ОДГОВОР:** Одредбе члана 36. Закона којим је регулисано право на превремену отплату примењиваће се на уговоре о кредиту који су закључени после дана примене Закона, као и на уговоре закључене пре овог датума ако тим уговорима није дефинисана висина провизије за превремену отплату него се позивају на тарифу накнада, у ком случају ће банка бити у обавези да поступи у складу с важећом тарифом накнада која мора бити усаглашена са Законом.

2. Да ли банка има право да наплаћује провизију за превремену отплату код осталих врста стамбених кредита, нпр. изградњу, реконструкцију?

**ОДГОВОР:** У складу с чланом 36. став 2. Закона, банка може наплаћивати накнаду за превремену отплату кредита датих за изградњу и реконструкцију под условом да је у периоду превремене отплате уговорена фиксна номинална каматна стопа.

3. На који начин се утврђује висина претрпљене штете, односно која је то тржишна камата по којој банка може да пласира износ добијен превременом отплатом и шта улази у административне трошкове?



**ОДГОВОР:** Чланом 36. став 7. Закона дефинисано је да се под штетом подразумева разлика између камате уговорене с корисником и тржишне камате по којој банка може да пласира износ добијен превременом отплатом у моменту отплате. Тржишна камата утврђује се у односу на услове под којима се износ добијен превременом отплатом може пласирати другом кориснику, а који важе у моменту превремене отплате и за валуту у коме је извршена превремена отплата. Тако ће нпр. висина штете бити релативно већа у случајевима када општи ниво каматних стопа падне, а корисник изврши превремену отплату кредита с раније уговореном фиксном каматном стопом и обрнуто. Административни трошкови представљају трошкове које банка има у вези с пласирањем тих средстава и они се у одговарајућем износу узимају у обзир при утврђивању висине претрпљене штете.

#### **ЧЛАН 37.**

1. Да ли се овај члан односи на исплате са свих типова рачуна, укључујући и стране пензије (поводом којих су међусобни односи између банке и иностраних пензијских фондова дефинисани посебним уговором) код којих се провизија за обраду/пријем пензије наплаћује приликом исплате исте?

**ОДГОВОР:** Члан 37. Закона односи се на право корисника да без накнаде подигне у готовини средства која су му уплаћена на рачун, независно од основа тог прилива.

2. С обзиром на то да немамо право да наплаћујемо провизију за затварање рачуна, да ли имамо права да наплаћујемо провизију за издавање потврде о затвореном кредиту/рачуну?

**ОДГОВОР:** Чланом 37. став 5. Закона утврђено је право корисника на бесплатно гашење рачуна. Наведени члан односи се на све активности у вези са затварањем рачуна, укључујући и издавање потврде да је рачун угашен. Уверени смо да поступања чија је намера изигравање одредаба и циља сваког, па и овог Закона нису у интересу банке, јер могу у знатној мери утицати на њену репутацију.

#### **ЧЛАН 38.**

1. Да ли банка има право да наплаћује провизију за затварање кредитних картица за кредитне картице одобрене пре 5. децембра 2011. године, како је то дефинисано уговором, односно да ли ово важи само за нове кредитне картице или важи и за кредитне картице у коришћењу?

**ОДГОВОР:** Ако је уговор о издавању и коришћењу кредитне картице закључен пре 5. децембра 2011. године, банка може да наплати трошкове гашења те картице само ако је то уговором предвиђено. Ако је уговором предвиђено плаћање трошкова гашења у складу с тарифом накнада, банка ће морати да поступи у складу с тарифама накнада усаглашеним са Законом.

2. Да ли се одредбе члана 38. став 5, 6. и 7. Закона односе на нове клијенте или важе и за картице у отплати?

**ОДГОВОР:** Одредбе члана 38. ст. 5, 6. и 7. Закона примењују се на све случајеве злоупотребе настале након дана почетка примене Закона.

3. Да ли се ограничење у износу од 15.000,00 динара из члана 38. став 5. Закона односи на појединачну трансакцију?

**ОДГОВОР:** Износ губитка који сноси корисник картице од 15.000,00 динара из члана 38. став 5. Закона односи се на укупан износ губитка насталог као последица неовлашћеног коришћења картице.

4. Да ли банка може одложити обештећење у случају сумње да је клијент учествовао у злоупотреби?

**ОДГОВОР:** Банка не може да одложи обештећење у случају сумње да је корисник учествовао у злоупотреби, већ је неопходно да се у одговарајућем поступку докаже да је корисник извршио злоупотребу.

#### **ЧЛАН 39.**

1. Да ли ово значи да банка може да прода потраживања иностраној банци?

**ОДГОВОР:** Не. Чланом 2. став 1. тачка 6. Закона одређено је да се под даваоцем банкарске услуге (у даљем тексту: банка) подразумева банка у смислу закона којим се уређују банке. Чланом 2. став 1. Закона о банкама одређено је да је банка акционарско друштво са седиштем у Републици Србији, које има дозволу за рад Народне банке Србије и обавља депозитне и кредитне послове, а може обављати и друге послове у складу са законом.

#### **ЧЛАН 54.**

1. Да ли се анексирају сви уговори који нису у складу са одредбама члана 8. и члана 26. став од 1. до 3. Закона или само уговори код којих је дошло до промене каматне стопе у односу на уговорену?

**ОДГОВОР:** Постојећи уговори који нису у складу са одредбама чл. 8. и 26. Закона код којих није дошло до промене висине каматне стопе; применом неодредивих елемената иако су они у уговору наведени, морају се ускладити с чланом 8. и чланом 26. ставови од 1. до 3. Закона, без обзира што неодредиви елемент није никада употребљен ради увећања каматне стопе. То је потребно учинити закључењем анекса уговора, а у случају да закључење анекса није могуће из било ког разлога, члан 54. став 2. Закона потребно је применити непосредно (непосредна примена значи да банка од почетка примене Закона (5. децембар 2011) не примењује уговорне одредбе које нису у складу са чланом 8. и чланом 26. ставови 1. до 3. Закона).

2. Да ли се обавеза из члана 54. став 2. Закона односи на каматну стопу по штедним рачунима по виђењу и на каматну стопу по текућим рачунима?

**ОДГОВОР:** Усклађивање из члана 54. став 2. Закона односи се *pro futuro* на постојеће уговоре у којима се корисник финансијске услуге обавезао на плаћање камате даваоцу услуге (уговоре о кредиту и сл.) и то не на све, већ само на оне код којих је каматна стопа променљива а неодредива у смислу члана 8. и члана 26. ст. од 1. до 3. Закона. То значи да се наведено усклађивање не односи на уговоре о депозитима, као ни на уговоре о текућим рачунима и друге уговоре у којима банка искључиво кориснику плаћа камату. С друге

стране, члан 54. став 1. Закона, који захтева да све обавезе по основу уговора које доспевају после почетка примене Закона буду одређене или одредиве (у складу с чланом 8. и чланом 26. ст. од 1. до 3. Закона), односи се на све врсте уговора.

3. У смислу овог члана Закона, молимо за тумачење шта се сматра адекватним решењем у случају када је уговорена каматна стопа сагласно пословној политици банке, односно да ли се маржа формира у складу с тренутно важећом референтном каматном стопом или референтном каматном стопом важећом у тренутку закључења уговора.

**ОДГОВОР:** У случају када је уговорена променљива каматна стопа сагласно пословној политици банке, а одредбе уговора не упућују на могућност измене те каматне стопе у зависности од кретања неке од референтних каматних стопа, банка каматну стопу утврђује као фиксну и у висини која није изнад иницијалне висине те стопе (висина у моменту закључења уговора).

У случају када је уговорена променљива каматна стопа сагласно пословној политици банке, а одредбе уговора упућују на могућност измене те каматне стопе у зависности од кретања неке од референтних каматних стопа, банка каматну стопу утврђује као варијабилну, и то као збир те референтне каматне стопе и марже која се добија као разлика иницијално уговорене номиналне каматне стопе и вредности референтне каматне стопе која је важила у тренутку закључења уговора. Тако утврђена висина марже је фиксна и може се мењати само уз сагласност уговорних страна. У наведеном случају, уговор је потребно ускладити и прецизирањем учесталости усклађивања вредности референтне каматне стопе, при чему ће се као почетна вредност узети вредност те стопе на дан периода усклађивања који претходи датуму примене Закона.

4. Да ли се доследном применом члана 54. Закона може сматрати и директна примена члана 8. и члана 26. став 1 до 3. Закона на уговоре који су закључени до дана примене овог закона без закључивања посебног анекса са сваким појединачним клијентом по сваком производу банке, уз обавезно достављање клијенту плана отплате.

**ОДГОВОР:** Члан 54. став 2. Закона даваоци финансијских услуга треба да примене закључењем анекса уговора с корисником финансијске услуге, а у случају да то није могуће, потребно га је применити непосредно. У случају непосредне примене, потребно је да давалац финансијске услуге, до дана почетка примене Закона, кориснику достави обавештење о висини нове каматне стопе утврђене у складу с тим ставом, која се примењује од тог дана, као и о томе које одредбе уговора престају да важе услед непосредне примене наведене одредбе Закона. У сваком случају, неопходно је достављање и новог плана отплате.

5. У ставу 2. члана 54. спомиње се променљиви неодредиви део, да ли се то ради о маржи?

**ОДГОВОР:** Променљиви неодредиви део у смислу члана 54. став 2. Закона може бити било који део каматне стопе који је променљив и неодредив (то значи да се не односи само на променљиву и неодредиву маржу).

6. Ако се ради о маржи, на који начин то применити на каматну стопу нумерички изражену у номиналном износу без референтне камате и марже, односно да ли је став два овог члана Закона применљив на овако изражену каматну стопу?

**ОДГОВОР:** У случају када је уговорена променљива каматна стопа сагласно пословној политици банке, а одредбе уговора не упућују на могућност измене те каматне стопе у зависности од кретања неке од референтних каматних стопа, банка каматну стопу утврђује као фиксну и у висини која није изнад иницијалне висине те стопе.

У случају када је уговорена променљива каматна стопа сагласно пословној политици банке, а одредбе уговора упућују на могућност измене те каматне стопе у зависности од кретања неке од референтних каматних стопа, банка каматну стопу утврђује као варијабилну, и то као збир те референтне каматне стопе и марже која се добија као разлика. Маржа из вашег питања добија се када се од укупне иницијално уговорене номиналне каматне стопе одузме вредност референтне каматне стопе која је важила у тренутку закључења уговора. Тако утврђена висина марже је фиксна и може се мењати само уз сагласност уговорних страна.

7. Ако је камата изражена у номиналном износу (нпр. 15%) у једном моменту повећана на кредит у отплати са 15% на 18%, да ли је банка у обавези да камату врати на иницијалну без обзира на разлог повећања?

**ОДГОВОР:** Банка је у обавези да каматну стопу врати на иницијални ниво ако је та стопа увећана применом неодредивог елемента (нпр. „због погоршања услова на тржишту“, „због измене пословне политике“ и др.). У случају да је увећана због примене уговореног одредивог елемента (нпр. увећана је онолико колико је растао уговорени *Euribor*), ту стопу није потребно враћати на иницијални ниво.

8. Да ли се повраћај ради само у случају када је као објашњење за повећање камате коришћено „пословна политика“ и „тржишни услови“?

**ОДГОВОР:** Не само у наведеним случајевима, већ и у свим другим случајевима код којих је висина каматне стопе промењена из разлога који не испуњавају Законом прописане услове одредивости.

9. Да ли се одредбе из овог члана Закона односе на апсолутно све уговоре који су на снази или евентуално на оне закључене након ступања на снагу Одлуке о начину и спровођењу Општих услова, од 31. октобра 2009, с обзиром на то да је тада прописано да се каматне стопе не могу мењати услед неодређених разлога, већ само из оних разлога који су спецификовани у уговорима с клијентима, што пре 31. октобра 2009. и није био случај, односно није било прецизно регулисано одлуком или процедуром коју доноси регулатор?

**ОДГОВОР:** Одлука наведена у вашем питању не утиче на примену Закона о заштити корисника финансијских услуга и његовог члана 54, односно Закон се примењује на све уговоре.

10. Да ли каматне стопе које су уговорене као променљиве а неодредиве морају бити враћене на висину у време закључења уговора, уколико су клијент и банка потписали анекс уговора на основу којег је дошло до промене каматне стопе?

**ОДГОВОР:** У вези с питањем да ли се под моментом закључења уговора може сматрати моменат закључења анекса, истичемо да је ставом 2. члана 54. Закона утврђено да после усклађивања уговора променљива неодредива каматна стопа, односно елемент те стопе не могу бити већи од њихове иницијалне висине (висине у моменту закључења уговора). Оваква прецизна формулација не дозвољава тумачења да иницијална висина може бити

висина у моменту закључења анекса, с обзиром на то да у том случају не би било речи о иницијалној, него о некој каснијој висини. Међутим, у случају да је иницијална висина каматне стопе била виша од оне уговорене накнадним анексом, потребно је задржати висину из анекса јер би усклађивање са иницијалном значило увећање обавезе корисника, што није циљ наведене одредбе Закона.

11. С обзиром на то да се Закон односи и на све до сада закључене уговоре који су у отплати, да ли постоји одређен прописан начин достављања анекса? Суштина питања је шта уколико не можемо да пронађемо странку, ако нам се писмо врати иако је послато с повратницом на адресу из уговора? Односно појашњење целог члана 54.

**ОДГОВОР:** Ако није могуће закључити анекс уговора из било ког разлога, члан 54. став 2. Закона треба применити непосредно, и то најкасније од почетка примене Закона (5. децембар 2011).

12. Шта са уговорима по стамбеним кредитима који су преиндексирани из CHF у EUR?

**ОДГОВОР:** У случају преиндексације кредита под иницијалном висином каматне стопе треба сматрати иницијалном висину каматне стопе из анекса уговора или из уговора којим је кредит преиндексиран на евро.

13. Имајући у виду ретроактивно дејство Закона на закључене уговоре уколико су у смислу одредаба Закона закључени са променљивим а неодредивим каматним стопама и обавезу да до дана примене Закона уговоре ускладе с чланом 8. Закона, односно да анексирају наведене уговоре, поставља се питање да ли ће банке у наведеном року моћи да анексирају наведене уговоре и шта ће се десити ако се корисници не одазову позиву за анексирање уговора у наведеном року?

Да ли то значи да ће банка и у тим случајевима бити новчано кажњена у смислу члана 50. став 1. алинеја 23. Закона?

**ОДГОВОР:** Ниједна одредба Закона се не примењује ретроактивно, тј. члан 54. Закона се примењује на постојеће уговоре, али само од почетка примене закона (*pro futuro*), а не и пре почетка примене Закона. Такође, члан 54. став 2. Закона даваоци финансијских услуга треба да примене закључењем анекса уговора с корисником финансијске услуге, а у случају да то није могуће из било ког разлога, потребно је Закон применити непосредно (непосредна примена значи да банка од почетка примене Закона (5. децембра 2011) не примењује уговорне одредбе које нису у складу с чланом 8. и чланом 26. став 1. до 3. Закона).

14. Какву је процедуру потребно спровести уколико банка не може да ступи у контакт са клијентом?

**ОДГОВОР:** Непосредно применити члан 54. став 2. Закона од почетка примене Закона.

15. Шта се дешава ако је банка послала нови анекс клијенту, а он се није појавио у банци да га потпише, да ли остаје да важи стари уговор?

**ОДГОВОР:** У случају да анекс уговора није могуће закључити из било ког разлога, члан 54. став 2. Закона потребно је применити непосредно од почетка примене Закона.

16. Банка је до сада каматну стопу за готовинске кредите и кредитне картице нумерички изражавала у номиналном износу без елемената основна референтна стопа + фиксна маржа. Ако је банка у обавези да свим клијентима пошаље анекс којим дефинише каматну стопу као варијабилну (сходно закону), да ли банка може да промени камату с номиналне на варијабилну за све клијенте без обзира на то да ли су потписали анекс или не, или то мора да ради на индивидуалном принципу?

**ОДГОВОР:** У питању је коришћена погрешна претпоставка да је банка у обавези да каматну стопу у анексу дефинише као варијабилну. У складу с чланом 54. став 2. Закона, каматна стопа не може бити већа од иницијалне, а питање да ли ће она бити варијабилна или фиксна Закон не уређује. У случају да се за убудуће утврди фиксна каматна стопа, она не може бити већа од иницијалне каматне стопе, а у случају да се утврди варијабилна стопа она мора имати горње ограничење до кога може да расте (енг. *cap*), а то је висина иницијалне каматне стопе.

17. Да ли променљива каматна стопа кредита индексираних у страниј валути може бити изражена као 3М пондерисани EURIBOR увећан за одређени број процентних поена марже? Молимо да приликом давања одговора имате у виду да у конкретном случају променљиви елемент представља пондерисани тромесечни EURIBOR, а фиксни елемент представља одређени фиксни број процентних поена марже банке. Висина пондерисаног тромесечног EURIBOR-а била би обрачуната по следећој методологији: вредност тромесечног EURIBOR-а на први дан у месецу с којим почиње тромесечје подели се с коефицијентом обавезне резерве. Коефицијент обавезне резерве је разлика јединице и стопе обавезне девизне резерве подељене са сто (један минус стопа обавезне девизне резерве подељена са 100 – тј.  $1 - (25/100)$ ). У наведеној једначини за израчунавање коефицијента обавезне резерве као једини променљиви елемент фигурише стопа обавезне резерве банака код Народне банке Србије, која се јавно објављује и не зависи од једностране воље уговорних страна.

**ОДГОВОР:** Начин утврђивања променљиве каматне стопе (методологија) – у конкретном случају пондерисаног EURIBOR-а – мора бити прецизно и јасно уређена уговором, односно изричито наведена у тексту уговора да би се испунио услов одредивости каматне стопе. Поред тога, примена овакве формуле је могућа само у случају уговора којим је већ била предвиђена употреба наведеног променљивог елемента (пондерисаног EURIBOR-а), при чему се и на овако одређену стопу примењује ограничење у смислу да висина уговорене променљиве а неодредиве номиналне каматне стопе, односно променљивог неодредивог елемента те стопе не може бити већа од њихове иницијалне висине. То значи да резултат формуле израчунате на бази износа њених елемената који су важили у моменту закључења уговора мора да одговара иницијалној висини одговарајућег дела променљиве каматне стопе која се примењивала у том моменту.