



Народна банка Србије

# ЛЕТЊА ПРАКСА У СЕКТОРУ ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Сектор за заштиту корисника финансијских услуга  
Бојан Терзић, генерални директор

Београд, април 2023. године



- Чиме се тачно бави Сектор за заштиту корисника финансијских услуга?
- Зашто вреди провести два летња месеца на пракси код нас?
- Шта очекујемо од студената?
- Шта можете да очекујете од нас?





## Чиме се тачно бави Сектор за заштиту корисника финансијских услуга?

- Иако су одређене активности усмерене на заштиту корисника финансијских услуга у НБС предузимане и раније, функција заштите ових корисника законом је поверена НБС 2011. године, када је донет Закон о заштити корисника финансијских услуга;
- Од тада је регулаторни оквир унапређиван, али смо посебно унапређивали приступ у примени прописа (да побегнемо од „бироократизма“).



## Чиме се тачно бави Сектор за заштиту корисника финансијских услуга?

- Спроводимо поступке индивидуалне заштите корисника – поступак по притужби и поступак посредовања;
- Поступак по притужби је алтернативни поступак за решавање спорних односа између корисника и даваоца финансијских услуга;
- Корисник који има проблем с банком у вези с коришћењем кредита, дозвољеног минуса, платне картице, извршењем платне трансакције и др. може нам поднети притужбу;
- За банку је учешће у поступку обавезно;
- Ми утврђујемо да ли је банка у конкретном случају учинила неправилност – повредила пропис или уговор.



## Чиме се тачно бави Сектор за заштиту корисника финансијских услуга?

- У односу на поступак пред судом предности су:
  - једноставност,
  - ефикасност,
  - делотворност (јер ако утврдимо неправилност налажемо банци да је отклони)
  - нема трошкова за корисника.
- Запослени који поступа по притужби има слободу у вођењу поступка (уз неопходне смернице и контролу руководиоца) и процењује какво изјашњење треба тражити од банке, које доказе извести, како их ценити и сл.





## Чиме се тачно бави Сектор за заштиту корисника финансијских услуга?

- Посредовање (медијација) је поступак мирног решавања спорова у коме корисник и давалац финансијских услуга, из помоћ наших обучених медијатора, покушавају да постигну споразум;
- Овај поступак показао се као нарочито добро решење код спорних односа у вези с коришћењем услуга осигурања, где НБС у складу са релевантним законима није овлашћена да у поступцима по приговорима корисника осигурања наложи отклањање неправилности.



## Чиме се тачно бави Сектор за заштиту корисника финансијских услуга?

- Спровођемо поступке колективне заштите корисника – контролу тржишног понашања банака и утврђивање неправичних уговорних одредаба и непоштене пословне праксе;
- Управни поступци које спровођемо ех offiсiо, у складу са својим планом или кад дођемо до сазнања која указују на постојање системске неправилности;
- Најзначајнији резултати у заштити корисника финансијских услуга остварују се управо спровођењем ових поступака колективне заштите, у којима, када утврдимо одређену системску неправилност, налажемо отклањање те неправилности у односу на све кориснике који су њоме обухваћени (а који често нису били ни свесни да су њихова права повређена).



# Зашто вреди провести два летња месеца на пракси код нас?

- Јединствена прилика – не постоји институција с таквом традицијом и сличним овлашћењима у којој бисте могли обавити праксу; Ретко где можете тако конкретно применити право на животну ситуацију и одмах видети резултат тога (корист за човека) – као у поступцима заштите корисника;
- Летњу праксу организујемо већ 18 година (пунолетни смо у овоме 😊) – учили смо на грешкама и сад одлично знамо како треба;
- Имати у CV-у референцу о искуству у НБС, макар и током двомесечне праксе има посебну тежину; Питајте родитеље, баке и деке, комшије – шта за њих значи кад чују да неко ради у НБС;
- Пракса је плаћена;





# Зашто вреди провести два летња месеца на пракси код нас?

- Не организујемо праксу да би нам студенти фотокопирали и доносили доручак и кафу – већ да бисте ви заиста нешто научили, а ми препознали најбоље од вас који би нам могли постати колеге;
- Ово није масовна пракса, примамо мали број студената којима заиста можемо да посветимо одговарајуће време и пажњу;
- Упознаћете многе занимљиве људе, одличне стручњаке, имаћете од кога да научите;
- Многи од „летњих практиканата“ су данас запослени у НБС, а и на руководећим позицијама на свим нивоима имамо некадашње студенте с летње праксе.



## Шта очекујемо од студената?

- Очекујемо правника/правницу 😊
- Потребан нам је правник кога интересују облигациони односи, а пре свега уговорно право;
- Тражимо студента који је одговоран, посвећен и жели да учи;
- Прижељкујемо некога ко би делио нашу страст према решавању конкретних животних проблема људи и нашу спремност да неуморно дискутујемо о правним дилемама и решењима.



## Шта можете да очекујете од нас?

- Ако се одлучите за нас, и ако budete одабрани да летњу праксу обавите у овом сектору, **имаћете прилику да**, уз помоћ и под надзором наших колега:
  - спроведете, попут судије, читав поступак по притужби;
  - тумачите и непоредно примењујете Закон о заштити корисника финансијских услуга, Закон о платним услугама, Закон о облигационим односима и др.
  - учествујете у изради управног акта (решења) којим се банци налаже да отклони неправилност или изриче новчана казна (на образложењима наших аката могли би нам позавидети и многи судови);



## Шта можете да очекујете од нас?

- утврдите нпр. ко је, и у којој мери, одговоран за губитке који су настали злоупотребом платне картице на интернету; која је правна природа накнаде која се наплаћује у случају доцње; да ли је банка тарифу накнада (оквирни уговор о пружању платних услуга) изменила на начин прописан законом;
- размотрите и продискутујете нпр. о томе да ли право ретенције може и треба да важи и за сва средства на рачуну дужника код банке;





## Шта можете да очекујете од нас?

- анализирате рекламе банака и размотрите да ли просечном кориснику могу створити погрешну представу о условима под којима се користе финансијске услуге које банка рекламира;
- размотрите и образложите да ли одређену праксу банке треба утврдити као обмањујућу (непоштену) и да ли су конкретне одредбе о једностраном раскиду уговора о кредиту неправичне.



## Шта можете да очекујете од нас?

- На пракси у Сектору за заштиту корисника финансијских услуга можете да радите још много тога...
- Ако смо вас заинтересовали, а желите да се додатно информишете о нашем раду, потражите и наш трогодишњи извештај о заштити корисника финансијских услуга, који се налази на сајту НБС.
- Очекујте да ћете радити од првог дана, да ћете много научити, да ћете право доживети на сасвим другачији начин и да ћете, ако се покажете, створити себи прилику за запослење.



# Питања и одговори

[zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs)

**Пријавите се! Чекамо вас!**

