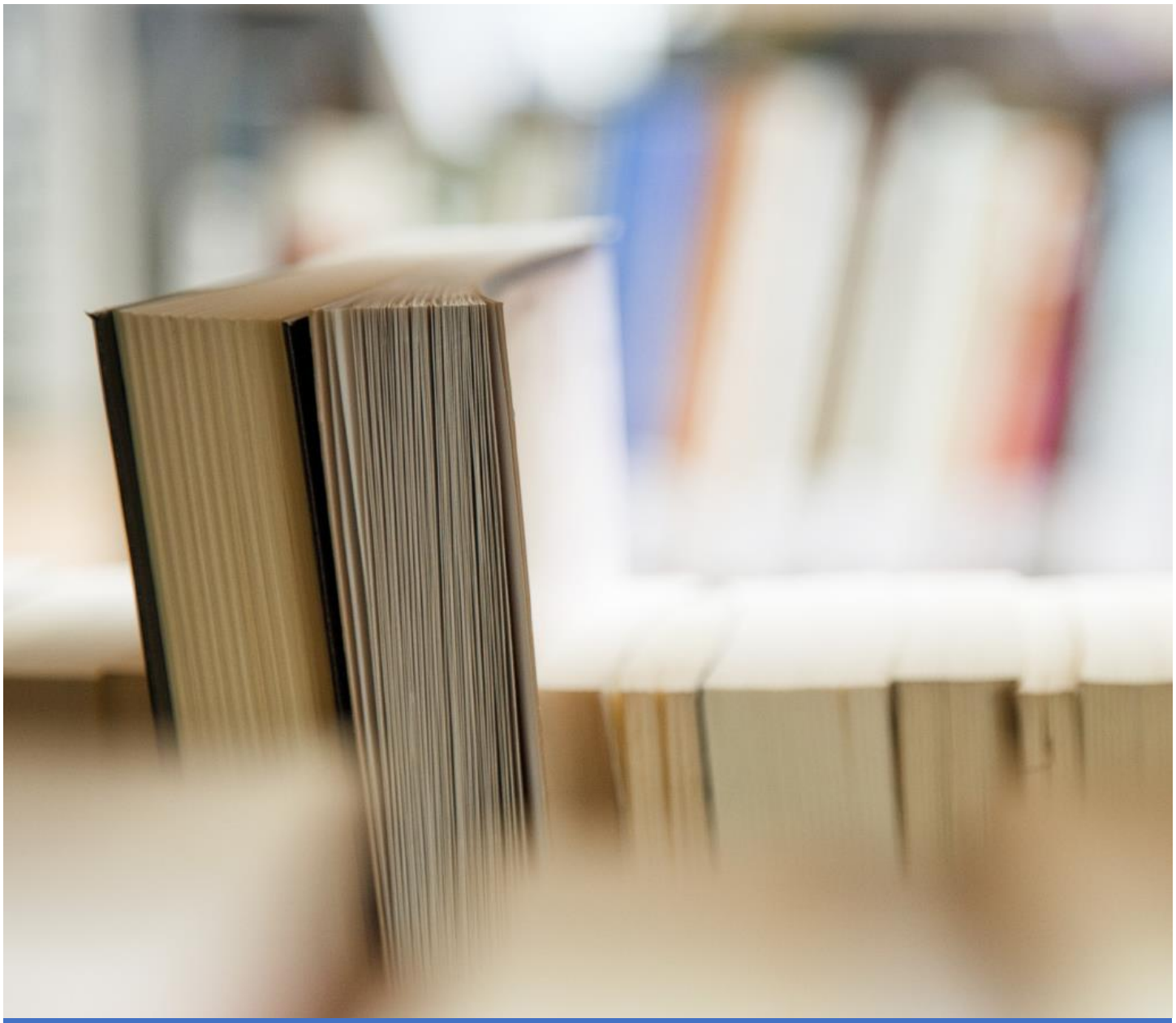


Извештај о резултатима рада

ЗАШТИТА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Народна банка Србије

Март 2022.

НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

Сектор за заштиту корисника финансијских услуга

ИЗВЕШТАЈ О РЕЗУЛТАТИМА РАДА 2019. – 2021.

Заштита корисника финансијских услуга

Март 2022.

САДРЖАЈ:

ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБИ – НА ДЛАНУ 5

УВОД..... 11

1. ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБИ – СВЕ ШТО СТЕ ЖЕЛЕЛИ ДА ЗНАТЕ 16

2. ПОДАЦИ О ПРИТУЖБАМА, ПОСРЕДОВАЊУ И ДР. 27

3. СТАВОВИ НБС О КЉУЧНИМ ПИТАЊИМА – КАКО СМО ОБЛИКОВАЛИ ПРАКСУ ДАВАЛАЦА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА 36

4. ОДАБРАНИ ПРИМЕРИ ИЗ ПОСТУПАКА ПО ПРИТУЖБАМА – КАКО СМО ПОМОГЛИ КОРИСНИЦИМА..... 57

5. ИНСТРУКЦИЈА О РЕФИНАНСИРАЊУ КРЕДИТА КОД ДРУГЕ БАНКЕ – КАКО ПОДСТИЧЕМО КОНКУРЕНЦИЈУ 71

ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБИ – НА ДЛАНУ

Чему служи поступак по притужби?

Ако користите кредит, имате депозит, платни рачун, дозвољено прекорачење, кредитну или дебитну картицу, лизинг и др. и сматрате да су ваша права повређена – НБС вам може пружити ефикасну заштиту у алтернативном поступку за решавање спорова.

Шта могу да добијем ако сам у праву?

Ако утврди да је давалац финансијске услуге учинио неправилност – НБС ће му наложити отклањање неправилности, укључујући и повраћај новца кориснику, када се притужба на то односи.

Шта треба да урадим? Како да покренем поступак?

Притужбу можете поднети једноставно, попуњавањем формулара на сајту НБС. Неопходно је да претходно поднесете писани приговор даваоцу финансијских услуга и да сачекате његов одговор или да протекне рок од 15 дана за тај одговор. Након тога, притужбу можете поднети у наредних 6 месеци.

Колико траје поступак?

Увек настојимо да вас у што краћем року обавестимо о нашем налазу по притужби. Наш одговор ћете свакако добити у року од 3 месеца.

Да ли ћу имати неке трошкове?

Не, поступак по притужби је потпуно бесплатан.

Да ли ми је неопходан адвокат?

Не, поступак је једноставан и учешће у њему не захтева посебна знања и вештине. Ту смо да вам помогнемо и поучимо вас како да најбоље остварите своја права у овом поступку. Дакле, можете сами.

Има ли неких ограничења?

Да. Не можемо да решавамо спорни однос ако је већ покренут судски спор. Такође, у поступку по притужби не можемо да изводимо доказе који су својствени поступку пред судом (вештачење, увиђај, саслушања сведока и сл.).

ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБИ – КОРАЦИ

1. Поднесите приговор даваоцу финансијске услуге

Како? У писаној форми, преко формулара на његовом сајту, на почетној страници или имејлом на адресу коју је одредио за пријем приговора.

Када? Рок за подношење приговора је три године од дана кад је учињена повреда вашег права или правног интереса, али је најбоље да приговор поднесете што је пре могуће, чим уочите проблем.

Давалац финансијских услуга не може наплатити накнаду за поступање по приговору.

2. Сачекајте одговор даваоца финансијске услуге на приговор

Како? Одговор на приговор ћете добити у писаној форми. У њему мора бити јасно наведено да ли је приговор основан или не и, ако јесте, да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно кад ће бити отклоњени и како.

Када? Рок за достављање одговора на приговор је 15 дана. Изузетно, тај рок се може продужити за још 15 дана, али је давалац финансијске услуге о томе дужан да вас претходно обавести.

Нека приговор буде концизан. Јасно наведите разлоге за подношење приговора, тј. шта приговором захтевате.

3. Ако нисте задовољни одговором на приговор – поднесите притужбу НБС

Како? Једноставно, попуњавањем формулара на сајту НБС.

Када? Рок за подношење притужбе је 6 месеци од дана пријема одговора на приговор или од истека рока за тај одговор.

Попуните исправно сва поља у формулару. Обавезно приложите приговор који сте поднели даваоцу финансијских услуга и његов одговор на приговор (ако сте га добили). Приложите и другу релевантну документацију ако сматрате да ће помоћи при сагледавању спорног односа.

4. Сачекајте наше обавештење о налазу по притужби

Како? Од нас ћете добити обавештење о налазу по притужби у писаној форми. Оно је увек резултат нашег детаљног сагледавања свих података, информација и документације које смо прибавили од вас и од даваоца финансијских услуга. У обавештењу ћемо јасно изнети како ми видимо ваш спорни однос. Ако утврдимо да се давалац финансијских услуга није придржавао одредаба закона и прописа којима се уређују финансијске услуге, добрих пословних обичаја који се односе на те услуге или уговора закљученог с вама – наложићемо му да отклони утврђене неправилности.

Када? Рок за достављање обавештења о налазу по притужби је 3 месеца. Понекад, када је реч о врло сложеним случајевима, принуђени смо да тај рок продужимо (за највише три месеца), с тим што ћете о томе свакако бити обавештени.

Сваком вашем проблему приступамо с пуном пажњом јер разумемо колико су вам важна питања поводом којих нам се обраћате. Будите уверени да ћемо увек показати разумевање за вашу ситуацију јер смо ту да бисмо штитили кориснике, али знајте да ћемо узети у обзир и аргументе друге стране. Бићемо непристрасни и нећемо одустати док не стекнемо целокупну слику о проблему.

5. Ако ваш спорни однос није решен у поступку по притужби – размислите о посредовању

Како? Ако се обе стране с тим сагласе, спорни однос може се решити и у вансудском поступку – поступку посредовања пред НБС. Предлог за посредовање можете поднети једноставно, попуњавањем формулара на сајту НБС.

Када? Давалац финансијске услуге ће се у року који сте ви одредили (5 - 15 дана) изјаснити да ли прихвата посредовање.

Код посредовања, решење спорног односа зависи највише од вас и даваоца финансијских услуга, али ће наши обучени посредници помоћи свакој од страна да препозна права оне друге стране и сагледа проблем с различитих гледишта. Помоћи ћемо обема странама да дефинишу основна питања и интересе и да пронађу опције које су обострано задовољавајуће. Поред тога, ми ћемо припремити сву потребну документацију (споразум о приступању посредовању, споразум страна постигнут у поступку посредовања), а обезбедићемо и услове да се посредовање спроведе (просторије, штампач и сл.).

Бројке говоре 2019. – 2021.

Решено притужби **3421**

> **900** случајева

неправилност отклоњена

у току поступка по притужби

75 Налаза **33** Решења

≈ 60 милиона динара за кориснике

Бројке говоре 2019. – 2021.

Спроведена **21** контрола

Писмених **9** опомена

Новчаних **7** казни

НЕАКТИВНИ РАЧУНИ

ПРЕДУГОВОРНО ИНФОРМИСАЊЕ

ОГЛАШАВАЊЕ

ПЛАТНЕ ТРАНСАКЦИЈЕ

КРЕДИТИ

> 310[1] милиона динара за кориснике

[1] Коригован је податак из првобитно објављеног извештаја, јер је банка, након анализе спроведене у предвиђеном року, доставила ново обавештење о укупним ефектима једне од мера из писмене опомене по којој је банка поступала.

УВОД

У овом извештају представљене су активности које Народна банка Србије (НБС) спроводи вршећи своју функцију заштите корисника финансијских услуга. Наиме, међу функцијама које су Законом о Народној банци Србије поверене НБС, предвиђена је и заштита права и интереса корисника услуга које пружају оне финансијске институције (даваоци финансијских услуга) чије пословање контролише, односно надзире Народна банка Србије – банке, друштва за осигурање, даваоци финансијског лизинга, друштва за управљање добровољним пензијским фондовима, пружаоци платних услуга и издаваоци електронског новца.

Дакле, НБС, кроз одговарајуће поступке индивидуалне и колективне заштите, обезбеђује механизме преко којих корисници услуга свих поменутих давалаца финансијских услуга могу да заштите своја права и интересе, али ниво заштите који може да им пружи није исти код свих њих. Наиме, индивидуална заштита корисника банкарских и платних услуга, као и финансијског лизинга спроводи се у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга, који овлашћује НБС да, када у поступку по притужби корисника[2], утврди да је давалац финансијске услуге учинио неправилност, наложи отклањање те неправилности у односу на појединачног корисника. За разлику од тога, када је реч о корисницима услуга осигурања и друштава за управљање добровољним пензијским фондовима, НБС релевантним законима није овлашћена да у поступцима по приговорима ових корисника доноси решење којим се налаже отклањање неправилности. Један од разлога за то је што се код услуга осигурања приговор најчешће односи на решавање одштетног захтева, где је све чињенице и околности од значаја за утврђивање висине штете могуће утврдити једино извођењем доказа вештачењем, увиђајем, саслушањем сведока и сл., који се могу изводити искључиво у поступку пред судом.

Иако у јавности и међу корисницима то није увек највидљивије (јер због тајности података, НБС не може да објављује појединачне податке о спроведеним поступцима контроле), најзначајнији резултати у заштити корисника финансијских услуга остварују се управо спровођењем поступака колективне заштите (контроле тржишног понашања) у којима НБС, када утврди одређену системску неправилност, налаже отклањање те

[2] Под корисником се овде подразумева физичко лице, предузетник и пољопривредник, као и правно лице када користи платне услуге.

неправилности у односу на све кориснике који су њоме обухваћени (а који често нису били ни свесни да су њихова права повређена). Исто важи и за поступке у којима НБС утврђује да ли је банка уговарала неправичне уговорне одредбе или обављала непоштену пословну праксу.

С обзиром на то да је овај извештај намењен широј јавности, грађанима, удружењима корисника и представницима медија – у њему су, ради бољег разумевања улоге НБС и њених резултата у овој области, поред уобичајених статистичких података о притужбама, представљени и сам поступак по притужби, као и ставови НБС поводом конкретних спорних питања које је изнедрила наша досадашња пракса. Због овог последњег, извештај може бити веома занимљив и правној струци.

Такође, представљене су и активности које смо предузели ради подстицања конкуренције на банкарском тржишту, имајући у виду да је конкуренција између давалаца финансијских услуга нераскидиво повезана са заштитом права и интереса корисника.

Први део овог извештаја посвећен је детаљном представљању поступка по притужби који спроводи НБС, док су у другом делу дати статистички подаци за претходне три године који се односе на овај поступак. У трећем делу, посебно су изложени примери најбоље праксе, односно ставови које је поводом кључних спорних питања НБС заузела у претходне три године у поступцима по притужбама, као и у контролним поступцима и поступцима за утврђивање неправичних уговорних одредаба и непоштене пословне праксе. У четвртом делу извештаја представљени су илустративни примери из конкретних поступака по притужбама у којима је НБС помогла корисницима. На крају, с обзиром на то да смо свесни да у савременим условима пословања на банкарском тржишту, адекватну заштиту права и интереса корисника не можемо пружити ако се служимо само традиционалним механизмима контроле примене важећих прописа, те да је неопходно ићи и корак даље, односно дати одговарајуће регулаторне и друге подстицаје конкурентности, јер се тиме подиже квалитет финансијских услуга на читавом тржишту и доприноси развоју тог тржишта – у петом делу овог извештаја представљене су активности учињене у том правцу, као и досадашњи ефекти тих активности.

Циљ овог извештаја је упознавање шире и стручне јавности, корисника и давалаца финансијских услуга о резултатима рада НБС у области заштите корисника финансијских услуга у претходне три године.

Искључиво с тим циљем изложени су и ставови НБС поводом одређених спорних питања, јер нам је намера да јавности, у мери у којој је то могуће с обзиром на ограничења која се тичу поверљивости података, омогућимо да стекне слику о томе које је све сегменте коришћења финансијских услуга НБС унапредила и оним механизмима заштите који су корисницима мање видљиви.

Због тога ће НБС реаговати на сваки покушај злоупотребе, искривљеног тумачења и коришћења њених објављених ставова у сврхе за које нису намењени и објављени.

Ставови који су изложени, чињенице на које се они односе и аргументација која их поткрепљује су, за потребе извештаја, поједностављени, сажети и уопштени – те се не могу, као такви, a priori непосредно применити на неке сличне спорне ситуације без претходног потпуног узимања у обзир целокупног става из одговарајућег акта НБС и утврђивања конкретних околности сваког појединачног случаја у одговарајућем поступку.

У примерима који су изложени нису представљени сви случајеви утврђених неправилности давалаца финансијских услуга. Напротив, број случајева у којима је НБС утврдила да је давалац финансијских услуга учинио одређену неправилност и у којима је, у поступку по притужби или контролном поступку, та неправилност отклоњена – далеко је већи. Примери који су одабрани и представљени у трећем делу извештаја заправо су само она кључна спорна питања у вези с којима поступање даваоца финансијских услуга није представљало непосредно (очигледно) кршење прописаних обавеза, већ је за квалификацију таквог поступања као недопуштеног било неопходно, не само потпуно утврдити чињенично стање, већ и изградити детаљну правну аргументацију. Такође, у четвртом делу извештаја, представљени су само они примери из појединачних

поступака по притужбама за које смо проценили да најбоље илуструју како у конкретним ситуацијама НБС помаже корисницима.

Термин банка је у трећем и четвртом делу извештаја употребљен у значењу одређена банка (или банке) у вези с чијим је поступањем НБС спровела одређени поступак из своје надлежности и утврдила одређене неправилности, а због поверљивости података до којих је НБС дошла у овим поступцима – није могуће навести о којој је конкретно банци реч. Иако су случајеви изложени у четвртом делу извештаја дати на основу спроведених поступака по притужбама, иницијали корисника и места из којих долазе су, због заштите података о личности, измишљени, а свака сличност са стварним људима и догађајима је случајна.

Информације и ставови изнети у овом извештају не представљају правне савете и НБС неће сносити одговорност за евентуалну штету која настане као директна или индиректна последица одлуке која је донета или активности која је преузета на основу погрешног разумевања тих информација и ставова као правних савета, односно упутстава да се предузимају одређене правне и друге радње.

Овај извештај, као и његови делови, могу се снимати, репродуковати, дистрибуирати и користити у комерцијалне сврхе само уз претходну писмену сагласност НБС.

НБС има ауторска права на комплетан садржај овог извештаја, који укључује графичке, текстуалне и друге материјале. НБС ће та права штитити у складу са прописима којима се уређују ауторска и сродна права. Фотографије коришћене у овом извештају преузете су са одговарајућих интернтет презентација, које дозвољавају њихово слободно коришћење без обавезе навођења извора.

Discussion Outline
85.00%
85.00%
85.00%
Discussion Outline

1. ПОСТУПАК ПО ПРИТУЖБИ – СВЕ ШТО СТЕ ЖЕЛЕЛИ ДА ЗНАТЕ

Шта је поступак по притужби?

Поступак по притужби је алтернативни поступак за решавање спорова између корисника финансијских услуга и давалаца финансијских услуга који спроводи НБС, у складу са својим прописаним овлашћењима.

- Ако давалац финансијских услуга и корисник не могу сами да реше спорни однос – ми смо ту да непристрасно сагледамо шта се догодило.
- Корисник има слободу да одлучи да ли ће за решење спорног односа одабрати поступак по притужби. За даваоца финансијских услуга учешће у поступку је обавезно.
- На основу прописа којима се уређују финансијске услуге и анализе уговора и друге релевантне документације – у поступку по притужби ћемо утврдити ко је у праву. Ако је за то неопходно извођење доказа попут вештачења, саслушања сведока и сл. – спорни однос се ипак мора решавати пред судом.
- Ако утврдимо да је давалац финансијских услуга повредио закон, добре пословне обичаје или уговор закључен с корисником – наложићемо да се неправилност отклони.

Препоручује нас:

- Ауторитет Народне банке Србије
- Стручност
- Ефикасност
- Једноставност поступка
- Чињеница да је поступак бесплатан
- Постигнути резултати

Ко може да поднесе притужбу?

Притужбу може поднети корисник:

- физичко лице које финансијске услуге користи, користило је или намерава да користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности
- предузетник

- пољопривредник
- правно лице као корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу Закона о платним услугама.

Притужбу може поднети и давалац средства обезбеђења за дуговање корисника физичког лица, предузетника или пољопривредника по основу коришћења финансијске услуге (нпр. жирант).

Усредсређени смо на заштиту права и интереса грађана, домаћинстава, пољопривредника, предузетника.
Правна лица углавном поседују довољне ресурсе да могу сами да заштите своја права и интересе. У циљу ефикасног функционисања платног промета, њима је омогућено да притужбу поднесу само када имају проблема са извршењем платних трансакција, рачунима, картицама и сл.

Против кога се може поднети притужба?

Корисник може поднети притужбу на рад:

- банке
- даваоца финансијског лизинга
- пружаоца платних услуга (платне институције, ЈП Пошта)
- издаваоца електронског новца.

НБС је овлашћена да спроводи поступак по притужби и налаже отклањање неправилности у појединачном случају само у односу на наведене даваоце финансијских услуга.

НБС спроводи и посебан поступак по приговору корисника услуга осигурања и друштава за управљање добровољним пензијским фондова.

Ако имате спорни однос са залагаоницом, инвестиционим фондом, оператором електронских комуникација, факторинг друштвом и др. не можемо вам помоћи.

Шта може бити предмет притужбе?

Притужба се може односити на различите финансијске и платне услуге:

- кредит
- дозвољено прекорачење
- депозит
- лизинг
- кредитну и дебитну картицу
- платни рачун
- извршење платне трансакције (плаћање) и др.,

И на различите аспекте коришћења финансијске услуге – информисање, одустанак од уговора, превремену отплату, промену каматне стопе, камату за случај доцње, податке у Кредитном бироу, затварање рачуна, злоупотребу платне картице, исплату новца на банкомату, (не)извршење платне трансакције, повећање накнада, раскид уговора...

Притужбу можете поднети кад год сматрате да је давалац финансијских услуга повредио ваша права, поступио супротно прописима којима се уређују финансијске услуге или уговору који сте закључили.

- Притужбу која је поднета након покретања судског спора, односно чији је предмет спорно питање поводом кога се води(о) овај спор – НБС не може да разматра.

НБС у поступку по притужби утврђује да ли давалац финансијских услуга поступа у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга, Законом о платним услугама, Законом о заштити корисника финансијских услуга код уговарања на даљину, Законом о облигационим односима и другим прописима којима се уређују финансијске услуге, уговором закљученим с корисником и добрим пословним обичајима.

Не проверавамо да ли се даваоци финансијских услуга придржавају прописа у свим областима свог пословања (не бавимо се нпр. заштитом података о личности, применом прописа који се односе на епидемиолошке мере, приватно обезбеђење, заштиту животне средине итд.).

Шта треба урадити пре подношења притужбе?

Ако сматрате да су ваша права или интереси повређени треба прво да се обратите даваоцу финансијских услуга и затражите да проблем реши.

- Приговор поднесите у писаној форми – у било којој пословници даваоца финансијских услуга, поштом, преко сајта (почетне странице) овог даваоца или имејлом.
- У вашем је интересу да приговор буде концизан. У њему обавезно наведите податке о себи из којих се несумњиво може утврдити ваш однос с даваоцем финансијских услуга (има и презиме, број уговора, број рачуна/кредитне партије и сл.), као и разлоге за подношење тог приговора, тј. шта приговором захтевате.
- Рок за подношење приговора је три године од дана кад је учињена повреда вашег права или правног интереса, али је најбоље да се даваоцу финансијских услуга обратите што је пре могуће, чим уочите проблем.

Давалац финансијских услуга је дужан да вам потврди пријем приговора (осим ако сте га поднели поштом) одмах, да га размотри и достави вам одговор у писаној форми у року од 15 дана. Само изузетно тај рок може бити продужен за још 15 дана, али вас давалац финансијских услуга о томе мора обавестити пре него што истекне први рок.

У одговору давалац финансијских услуга треба јасно да наведе да ли је приговор основан или не и, ако јесте, да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно који је рок за њихово отклањање и које ће мере бити предузете за њихово отклањање.

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

Немојте прескочити овај корак. Ако поднесете притужбу НБС пре него што сте се писаним приговором обратили даваоцу финансијских услуга, притужбу нећемо моћи да разматрамо.

Како поднети притужбу?

- Притужба се подноси једноставно попуњавањем формулара на сајту НБС. Треба само попунити сва обавезна поља у овом формулару. За то вам је потребно свега неколико минута.

Корисници који нису вични коришћењу интернета притужбу могу поднети и поштом на адресу НБС, Поштански фах 712, Београд. У том случају треба водити рачуна да се у притужби наведу подаци о кориснику (име, презиме и адреса, односно за правна лица пословно име, седиште, матични број и име и презиме законског заступника) и даваоцу финансијских услуга (пословно име и седиште), односу корисника са овим даваоцем, као и разлози за подношење притужбе, тј. шта се притужбом захтева.

- Уз притужбу треба доставити приговор упућен даваоцу финансијских услуга, одговор на приговор (ако га је давалац услуга доставио) и документацију на основу које се наводи из притужбе могу ценити.

Рок за подношење притужбе је шест месеци од дана пријема одговора даваоца финансијских услуга на приговор или од протека рока за достављање тог одговора, али нема разлога да чекате – ако нисте задовољни одговором на приговор одмах поднесите притужбу НБС.

Унесите све потребне податке у притужбу, концизно опишите спорну ситуацију и јасно наведите шта притужбом захтевате.

Ако је притужба неуредна или неразумљива по њој не може да се поступа, али ће НБС корисника позвати да у одређеном року уреди притужбу.

Како НБС поступа по притужби?

Ту смо да пажљиво размотримо ваш проблем и да заштитимо ваша права, али морамо да узмемо у обзир аргументе обе стране и будемо објективни и фер.

- Када примимо вашу притужбу, најпре ћемо од даваоца финансијских услуга затражити да објасни шта се догодило, тј. да се изјасни

о вашим наводима и достави доказе којима поткрепљује своје изјашњење. Некада је и ово довољно да се проблем реши.

Свакој вашој притужби приступамо предано и с пуном пажњом. Ако је то потребно, од даваоца финансијских услуга тражићемо и додатно изјашњење, а у неким случајевима се може јавити потреба да одређене додатне информације затражимо и од вас.

Поступак по притужби НБС спроводи на основу података, информација и документације које прибави од корисника и даваоца финансијских услуга у том поступку. НБС у поступку по притужби не изводи доказе вештачењем, увиђајем, саслушањем сведока и сл.

- Чим у потпуности сагледамо спорну ситуацију са аспекта примене релевантних прописа, добићете наше обавештење о налазу по притужби. Успели смо да у просеку наше обавештење достављамо корисницима у року од месец дана, иако је законски рок за његово достављање 3 месеца од дана пријема притужбе. У изузетним сложенијим случајевима, тај рок може се продужити за највише три месеца, о чему ћемо вас свакако обавестити.

Много пута смо ваше проблеме са успехом решавали, али не можемо да обећамо да ће то увек бити случај. Оно што можемо да гарантујемо је да:

- полазимо од тога да желимо да вам помогнемо и дајемо све од себе да то и учинимо;
- пажљиво разматрамо сваки ваш захтев и сваки детаљ који сте навели (понекад истражујемо и даље и више од онога на шта сте указали);
- имамо разумевање за вашу ситуацију;
- узимамо у обзир аргументе обе стране и да смо непристрасни приликом њихове оцене;
- смо ефикасни и да ћемо вам одговорити у најкраћем року.

Нећемо одустати док не стекнемо целокупну слику о проблему. **Ако је давалац финансијских услуга учинио неправилност – наложићемо му да је отклони** (и да вам врати новац, ако се притужба на то односи). Али и ако то није случај, чак и ако не добијете баш онај одговор који сте прижељкивали – имаћете користи – добићете детаљну и потпуну анализу конкретног спорног питања и сва потребна објашњења у вези с тим.

Када се притужба не може разматрати?

Сваком вашем проблему приступамо с пуном пажњом јер разумемо колико су вам важна питања поводом којих нам се обраћате. Али, важно нам је и да наше запослене који предано раде на решавању тих проблема заштитимо од сваког облика узнемиравања, насилног, увредљивог или претећег понашања, као и да расположиве ресурсе искористимо да заштитимо оне кориснике чија су права заиста повређена.

- Нећемо разматрати притужбу из чије садржине јасно произлази да њен циљ није заштита права и интереса корисника који је поднео, притужбу код које је јасно да корисник злоупотребљава право на притужбу, притужбу која има претежно неразумну, неозбиљну или увредљиву садржину, као ни притужбу која садржи исте наводе и/или захтеве као и притужба истог корисника по којој се већ поступало.
- Притужбу код које постоји очигледна несразмера између вредности предмета притужбе и трошкова поступка – такође нећемо моћи да разматрамо.

Постоје одређене прописане процедуралне препреке за вођење поступка по притужби.

Не можемо разматрати притужбу:

- која је поднета НБС пре него што је приговор достављен даваоцу финансијских услуга, тј. пре истека рока за одговор на тај приговор;
- ако су истекли прописани рокови (ако је приговор даваоцу услуга поднет након више од 3 године од повреде права или интереса или ако је притужба поднета НБС након више од 6 месеци од пријема одговора на приговор, односно од истека рока за тај одговор);
- чији је предмет спорно питање поводом кога се води(о) судски спор;
- ако је ради тог разматрања неопходно извести доказе које НБС не може изводити у поступку по притужби (вештачење, увиђај, саслушање сведока и сл.).

Постоји само 3 предуслова за покретање поступка по притужби – да претходно није покренут судски спор, да је претходно поднет приговор и да нису истекли прописани рокови. **Обратите пажњу на њих**.

Ако сте се обратили НБС ради заштите својих права и поклонили нам поверење, уздржите се од увреда, претњи, узнемиравања и сл.

Колики су трошкови поступка по притужби?

НБС поступак по притужби спроводи без накнаде. Давалац финансијске услуге не сме кориснику да наплати накнаду за поступање по приговору.

Дакле, ако притужбу поднесете и пратећу документацију доставите преко формулара на сајту НБС – поступак по притужби неће вас коштати ништа.

Иако за покретање поступка по притужби и учешће у овом поступку није потребно имати никаква посебна правничка знања, понекад се корисници одлуче да ангажују адвоката и уз притужбу испоставе и захтев да НБС наложи даваоцу финансијских услуга да надокнади трошкове заступања. Треба имати у виду да о евентуалним трошковима који за корисника или даваоца услуга настану у вези с тим поступком не одлучује НБС, већ свако, без обзира на исход поступка, сноси своје трошкове.

Попуните сами формулар притужбе на сајту НБС и нећете имати никакве трошкове.

Какав може бити исход поступка по притужби?

Поступак по притужби окончава се достављањем обавештења о налазу по притужби кориснику. У овом обавештењу садржана је детаљна анализа спорног односа и прописа који се на тај однос примењују, а, ако је утврђено да је давалац финансијске услуге учинио неправилност, и доказ да је та неправилност отклоњена или прецизна информација о томе када ће и на који начин она бити отклоњена.

Сваки корисник који је поднео притужбу ће након спроведеног поступка добити писано обавештење о налазу по притужби с јасним и образложеним ставом НБС о томе да ли је у конкретном случају давалац финансијских услуга учинио неправилност и повредио његова права.

Корисник у сваком тренутку може повући притужбу и на тај начин окончати овај поступак. Ипак, окончање поступка по притужби нема дејство на овлашћење НБС да даваоцу финансијских услуга решењем наложи отклањање утврђених неправилности, односно изрекне новчану казну у складу са законом.

Шта након поступка по притужби?

- Ако НБС утврди да је давалац финансијских услуга учинио неправилност, односно да је повредио права корисника – неправилност ће бити отклоњена, а корисник на одговарајући начин намирен. Када, нпр. код злоупотребе платне картице, НБС оцени да давалац финансијских услуга није учинио извесним (ван разумне сумње) да корисник, услед намере или крајње непажње, није предузео све разумне и одговарајуће мере ради заштите персонализованих сигурносних елемената картице – НБС ће, у складу са законом, наложити овом даваоцу да сноси све губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција изнад 3.000 динара.
- Ако исход поступка по притужби не буде задовољавајући за корисника (НБС утврди да давалац финансијских услуга није учинио неправилност у конкретном случају или се притужба односи и на околности за чије је утврђивање неопходно извести доказе које НБС не може изводити у поступку по притужби) – још увек није све изгубљено.

Корисник може предложити и да се спорни однос реши у вансудском поступку – поступку посредовања пред НБС. Покретање поступка посредовања могуће је предложити и пре подношења притужбе, као и пре окончања поступка по притужби.

Посредовање је могуће спровести само ако се давалац финансијских услуга с тиме сагласи.

Многи спорни односи решени су управо кроз поступак посредовања.

Око 16% поступака посредовања оконча се закључењем споразума.

Ако се у поступку посредовања споразумете с даваоцем финансијских услуга, сачинићемо споразум који има снагу извршне исправе (а не мора да га овери суд или јавни бележник). То значи да корисник, ако му нпр. давалац финансијских услуга не исплати одређени новчани износ о ком су се споразумели у року утврђеном у споразуму, може на основу самог споразума да захтева принудно извршење.

Свака страна може одустати од даљег учешћа у поступку посредовања у било којој фази поступка.

Поступак посредовања је поверљив и хитан и спроводимо га без накнаде, с тим што евентуалне трошкове страна који могу настати у том поступку (трошкови заступања, путовања, смештаја, неплаћено одсуство с посла итд.) стране сносе саме.

Чему служе подаци које НБС прикупи у поступку по притужби?

НБС поступак по притужби води на основу података, информација и документације које прибави од корисника и даваоца финансијских услуга у том поступку. Међу тим подацима су и подаци о личности корисника, чију обраду НБС врши у складу са законом којим се уређује заштита података о личности и другим прописима. Када корисник поднесе притужбу, он даје НБС пристанак за обраду тих података.

Сврха прикупљања и даље обраде ових података је решавање спорног односа корисника с даваоцем финансијских услуга и утврђивање да ли се овај давалац придржавао одредаба закона којим се уређује заштита корисника финансијских услуга, других прописа којима се уређују ове услуге, општих услова пословања и добрих пословних обичаја који се односе на те услуге, као и обавеза из уговора закљученог са корисником. Дакле, НБС ове податке прибавља и обрађује искључиво ради обављања послова из своје надлежности уређених законима којим се уређују заштита корисника финансијских услуга, законима којима се уређују ове услуге, као и прописима донетим на основу ових закона.

Опозив пристанка на обраду ових података сматра се повлачењем притужбе, чија је последица окончање поступка по притужби.

Будите спокојни – пажљиво и у складу с прописима поступамо с вашим подацима о личности и не користимо их за сврхе које нису у вези за решавањем вашег спорног односа с даваоцем финансијских услуга и утврђивањем да ли се овај давалац придржавао прописа.

United States
(Billboard 100)
Netherlands
2300

2. ПОДАЦИ О ПРИТУЖБАМА, ПОСРЕДОВАЊУ И ДР.

Притужбе

Пораст броја притужби

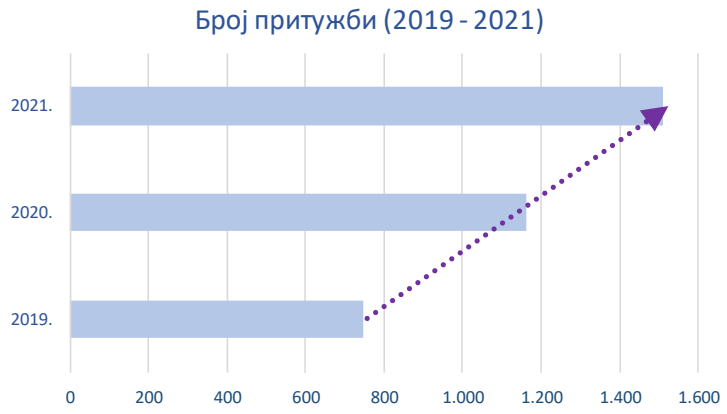
У периоду од 2019. до 2021. године НБС је решила 3.421 притужбу корисника.

Током овог периода уочљив је тренд раста броја притужби корисника, на који је утицало више фактора, али нарочито активности НБС усмерене ка унапређењу заштите права и интереса корисника финансијских услуга, које су довеле до знатно веће ефикасности поступка по притужби.

Број притужби (2019 - 2021)

Година	Укупно притужби
2019.	748
2020.	1.161
2021.	1.512
Укупно	3.421

Извор: НБС.



Већа ефикасност поступка по притужби

Захваљујући регулаторним активностима НБС у 2019. години, као и током 2021. године, обезбеђена је већа ефикасност у поступцима по притужби.

Унапређена је комуникација са корисницима – успостављен је канал који омогућава подношење притужбе „из фотеље“, без икаквих трошкова. На насловној страни сајта НБС постављен је електронски формулар који корисника води кроз неколико корака како би унео обавезне податке и документацију. Када испуни обавезна поља (што је могуће учинити веома брзо и једноставно) притужба је поднета и по њој одмах може да се поступа.

У пракси је скраћено трајање поступка по притужби. Уместо прописаних 3 месеца, просечно трајање овог поступка свели смо на око месец дана.

Више од четвртине притужби решено је у корист корисника

Од укупног броја решених притужби основаних је 929, што значи да је 27,2% притужби решено у корист корисника.

Број притужби по даваоцима финансијских услуга (2019 - 2021)

Даваоци финансијских услуга	Укупно	Основане притужбе	Неосноване притужбе	Учешће у %
1	2 (3+4)	3	4	5
Банке	3.402	925	2.477	99,4
Даваоци финансијског лизинга	9	2	7	0,3
Платне институције	9	2	7	0,3
Институције електронског новца	1	0	1	0,0
Укупно	3.421	929	2.492	100,0

Извор: НБС.

Не треба изгубити из вида да до НБС као притужбе долазе само она спорна питања која нису могла бити решена у поступку по приговору који спроводи давалац финансијских услуга. Другим речима, сва она спорна питања код којих је јасно да је корисник у праву, око којих је НБС претходно већ заузела став, казнила банку и/или наложила отклањање неправилности у неком од поступака које је спровела – по правилу ће бити решена у поступку по приговору, а до НБС, као притужбе, углавном долазе оне спорне ситуације у којима није одмах очигледно да ли постоји повреда права корисника (већ је потребно детаљно утврђивање чињеничног стања, тумачење релевантних прописа, заузимање правних ставова).

Такође, поступак по притужби је бесплатан, једноставан и не траје дуго, па се корисници неретко одлуче да се обрате НБС чак и кад је мало вероватно да постоји повреда њиховог права, како би добили став НБС по одређеном питању (на који се начин такође едукују) и проценили изгледе за успех у случају да одлуче да заштиту својих права потраже у поступку пред другим органима.

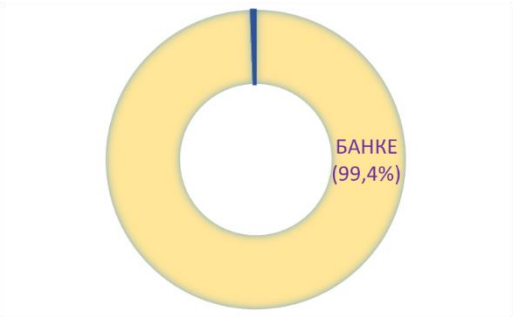
Међу подносицима притужби највише је физичких лица

Међу корисницима који су се обраћали НБС ради заштите својих права и интереса, најзаступљенија су физичка лица (преко 90%).

Око 4,5% притужби поднето је преко адвоката, од којих је је 15% основаних.

Највише притужби корисника односило се на поступање банака, и то у вези с коришћењем кредита и платних картица, као и извршавањем платних трансакција

Посматрајући притужбе по даваоцима финансијских услуга, највише притужби односило се на поступање банака (99,4%), док је занемарљив број притужби на поступање осталих давалаца финансијских услуга (0, 6%).[3]



НБС је решила 3.402 притужбе које су се односиле на поступање банака, од чега је 925 притужби решено у корист корисника (27,2%).

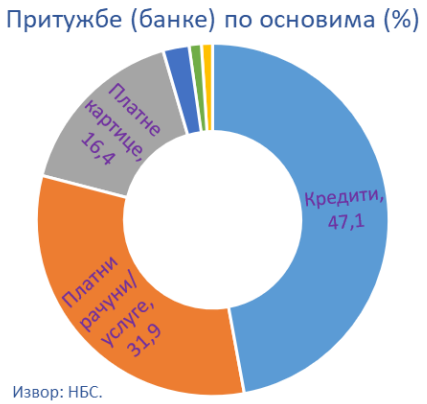
Детаљнији подаци о притужбама корисника на поступање банака могу се видети у следећој табели, у којој је приказан број решених притужби по основима тј. по финансијским услугама и основаности.

Број притужби на поступање банака по основу и основаности (2019 – 2021)

Основ притужбе	Решене притужбе	Основане притужбе	Неосноване притужбе	Решене притужбе (у %)
1	2 (3+4)	3	4	5
Девизна штедња	64	9	55	1,9
Динарска штедња	16	3	13	0,5
Остало	2	0	2	0,1
Депозитни послови	*82*	*12*	*70*	*2,4*
Готовински кредити	703	169	534	20,7
Остали кредити	290	27	263	8,5
Потрошачки кредити	159	30	129	4,7
Стамбени кредити	326	86	240	9,6
Кредити за предузетнике	8	2	6	0,2
Кредити за пољопривреднике	14	6	8	0,4
Кредити за рефинансирање	103	17	86	3,0
Кредити	*1.603*	*337*	*1.266*	*47,1*
Дебитне картице	200	75	125	5,9
Кредитне картице	358	116	242	10,5
Платне картице	*558*	*191*	*367*	*16,4*
Платни рачуни/платне услуге	*1.086*	*371*	*715*	*31,9*
Дозвољена прекорачења рачуна	*35*	*7*	*28*	*1,0*
Остало	*38*	*7*	*31*	*1,1*
Укупно	3.402	925	2.477	100,0

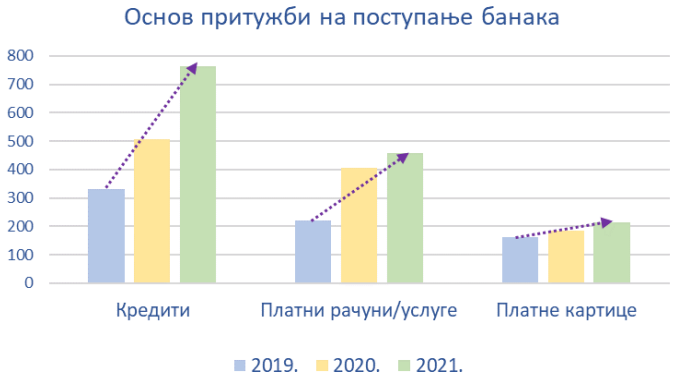
[3] Нису укључена друшта за осигурање

У посматраном периоду највећи број притужби на поступање банака односио се на кредите (47,1%), платне рачуне / платне услуге (31,9%) и платне картице (16,4%).

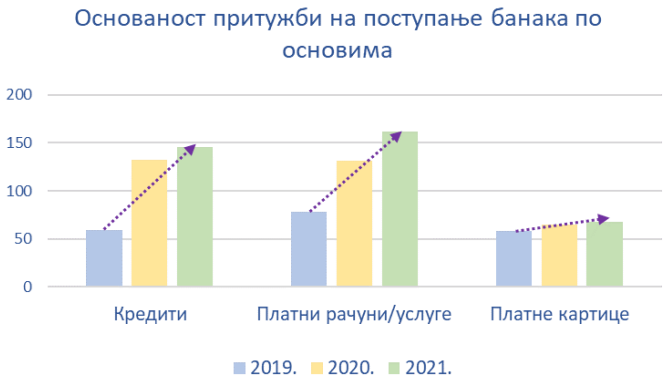


С друге стране, када се посматра основаност притужби на поступање банака по основима, истакли бисмо да се највише основаних притужби односило на платне рачуне / платне услуге (чак 40%).

Код сва три основа, у току посматраног периода уочљив је тренд раста броја притужби, а нарочито код кредита.

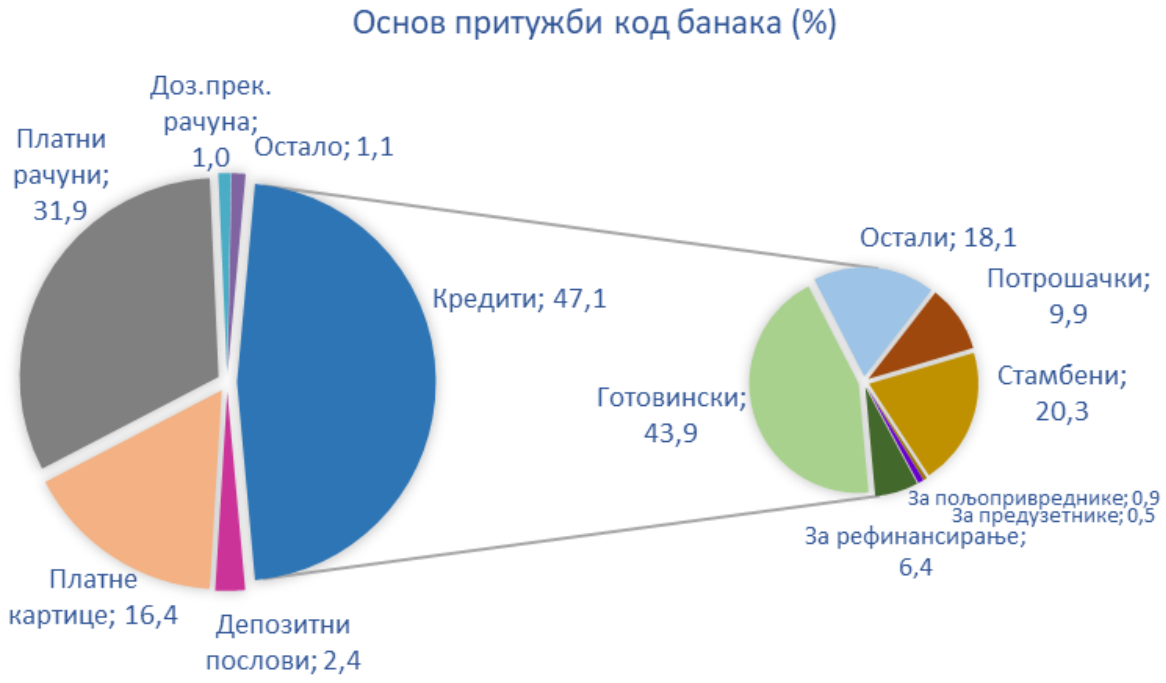


Раст броја притужби по овим финансијским услугама, истовремено је праћен и растом броја основаних притужби по тим основима.



На крају посматраног периода, број притужби по основу кредита и платних рачуна / платних услуга, као и број основаних притужби по овим финансијским услугама, повећан је више од два пута.

У наставку је дат графички приказ процентуалног учешћа решених притужби по врстама финансијских услуга, при чему су посебно приказане притужбе по врсти кредита, имајући у виду број притужби по том основу.



Најчешће су притужбе корисника у вези са платним трансакцијама и евиденцијом података у Кредитном бироу

Када су у питању притужбе на поступање банака, корисници су најчешће подносили притужбе у вези са:

- Извршењем платних трансакција (преко 10%) – сматрајући да је у питању неодобрена платна трансакција, да платна трансакција није извршена, износећи проблеме у вези са извршењем међународне платне трансакције, немогућност располагања новчаним средствима;
- Подацима у Кредитном бироу (око 9%) – сматрајући да су евидентирани подаци погрешни, да подаци о доцњи нису на време брисани, да је доцња неосновано или са закашњењем евидентирана;

- Застојем у отплати обавеза (мораторијум) (око 8%) – обрачун камате током застоја, (не)прихватање застоја, недостављање плана отплате;
- Отварањем, вођењем и гашењем рачуна (преко 4%) – немогућност затварања платног рачуна.

Притужбе у вези са коришћењем платних картица за плаћања на интернету и на банкоматима – у фокусу су НБС због потенцијално велике материјалне штете по корисника која може настати у врло кратком року.

Код основаних притужби које су се односиле на извршење платних трансакција – просечан непосредни материјални ефекат по кориснику (притужби) износи око 80.000 динара.

Посредовање

Уз учешће НБС у поступку посредовања – мирним путем решено је око 30% поступака посредовања

У периоду од 2019. до 2021. године, поднето је 137 предлога за посредовање у спорном односу између корисника и банака, од чега су прихваћена 52 предлога (38%). Највећи број предлога за посредовање подносили су корисници финансијских услуга (око 90%), и то претежно након окончања поступка по притужби (преко 55%).

У посматраном периоду, окончано је 50 поступака посредовања, који си најчешће покренути у вези с коришћењем кредита, платних рачуна и платних картица. На основу учешћа Народне банке Србије у том поступку решено је 30% поступака посредовања, и то тако што су стране у том поступку закључиле споразум пред НБС (16%) или мирним путем окончали спорни однос без закључења споразума пред НБС након окончања поступка (14%).

Спроведени поступци посредовања (2019 - 2021)

Година	Споразум	Окончано мирним путем	Обустава	Одустанак	Укупно
1	2	3	4	5	6 (2+3+4+5)
2019.	5	0	15	0	20
2020.	1	5	7	1	14
2021.	2	2	9	3	16
Укупно	8	7	31	4	50

Извор: НБС.

Омогућили смо да се посредовање спроводи и на даљину, коришћењем средстава електронске комуникације

Епидемиолошка ситуација је, нарочито на почетку, знатно утицала на смањење броја поступака посредовања.

НБС је изменом прописа омогућила да се, када се оцени да за тим постоји потреба, и ако су испуњени технички услови код страна у спору – посредовање може спровести и на даљину, коришћењем одговарајућих средстава електронске комуникације. Очекујемо да ће ово допринети повећању броја поступака посредовања, јер стране у спору сада могу још једноставније, коришћењем уобичајених апликација за видео позиве или онлајн састанке, да покушају да уз помоћ посредника из НБС – реше свој спорни однос.

Укупан финансијски ефекат ефекат остварен активностима НБС

Захваљујући активностима НБС у поступцима по притужби, поступцима посредовања и поступцима контроле – у посматраном периоду остварен непосредни финансијских ефекат за кориснике у износу од око **370[4] милиона динара**, уз напомену да се финансијски ефекат није могао израчунати у свим случајевима.

Информисање грађана и финансијска едукација

НБС едукативним активностима и информисањем – кориснике континуирано упознаје са њиховим правима и поступком заштите.

[4] Коригован је податак из првобитно објављеног извештаја, јер је банка, након анализе спроведене у предвиђеном року, доставила ново обавештење о укупним ефектима једне од мера из писмене опомене по којој је банка поступала.

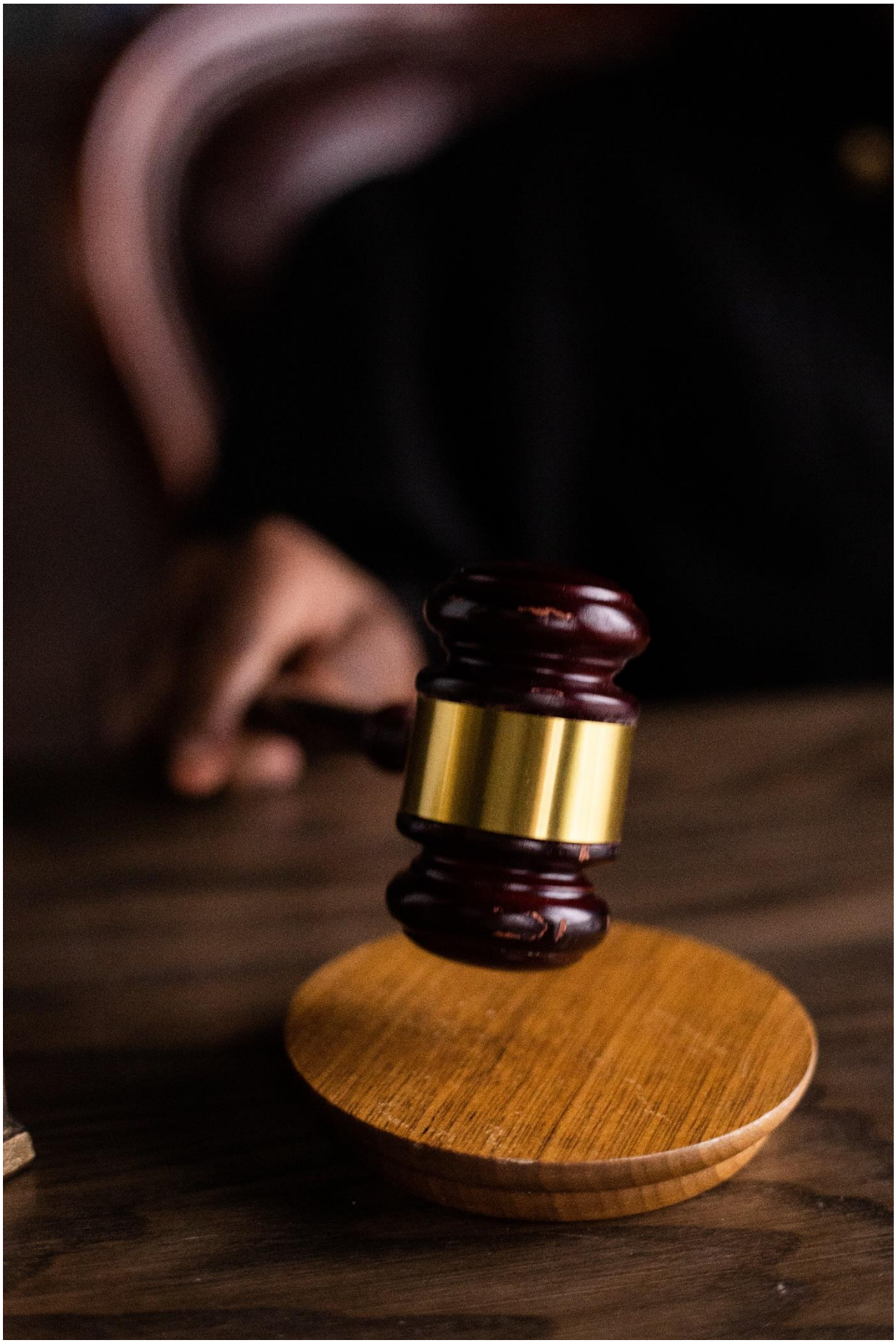
Преко Инфо-центра НБС одговорено је на око 45.700 позива корисника, док се регионалним канцеларијама за финансијску едукацију у филијалама НБС обратило скоро 3.800 корисника.

НБС је на својој интернет презентацији поставила посебан формулар – канал комуникације намењен искључиво непосредном информисању грађана, у вези са заштитом корисника, као и у вези с другим областима из надлежности НБС. Грађани ће на свако питање у вези с надлежностима НБС које поставе путем овог формулара одговор добити имејлом, у најкраћем року.

Око 5.700 корисника обратило се НБС различитим питањима у вези са финансијским услугама и добило одговарајући одговор.

Ради информисања јавности одговорено је на око 150 медијских захтева у вези с финансијским услугама и заштитом корисника (одговори на питања штампаних/електронских медија, давањем фоно-изјава и сл.).

Један од канала едукације корисника, у циљу унапређења њихове информисаности и разумевања финансијских производа и услуга, су едукативне трибине које се реализују кроз координацију регионалних канцеларија за финансијску едукацију у филијалама НБС. Одржано је 95 едукативних трибина у 47 градова и места, кроз 205 презентација/радионица, којима је присуствовало око 3.760 корисника – грађана, студената и предузетника. Имајући у виду епидемиолошку ситуацију, због поштовања прописаних мера спречавања ширења вируса, у последње две године активности су углавном биле усмерене на посебан сајт намењен корисницима финансијских услуга „Твој новац“, који се континуирано ажурира.



3. СТАВОВИ НБС О КЉУЧНИМ ПИТАЊИМА – КАКО СМО ОБЛИКОВАЛИ ПРАКСУ ДАВАЛАЦА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

У овом делу извештаја изложени су ставови које је НБС у претходне три године у поступцима по притужбама, контролним поступцима и поступцима за утврђивање неправичних уговорних одредаба и непоштене пословне праксе – заузела поводом кључних спорних питања. На овај начин НБС је у том периоду значајно обликовала праксу давалаца финансијских услуга и подигла ниво заштите корисника. Наиме, и ставови које НБС заузме у појединачним поступцима по притужбама (а не само они које заузме у спровођењу поступака колективне заштите корисника) значајно утичу на будуће поступање давалаца финансијских услуга у односу на све њихове кориснике, а идентификовано пожељно поступање у конкретној спорној ситуацији, односно образложено тумачење и примена одредаба прописа на конкретно питање – најчешће бивају прихваћени и код других давалаца финансијских услуга и тако постају примери најбоље праксе на тржишту.

Кредит

Онемогућавање подношења захтева за дозвољено прекорачење током породиљског одсуства (дискриминација трудница и породиља)

НБС је утврдила да банка онемогућава породиљи подношење захтева за продужење дозвољеног прекорачења по рачуну због тога што током породиљског одсуства прима накнаду зараде а кредитне политике банке и апликација за подношење кредитних захтева предвиђају само зараду и пензију као редовне приливе који омогућавају подношење захтева за одобрење кредита.

НБС је овакво поступање банке оценила као дискриминаторно.

Иако банке слободно одлучују о избору клијената (и имају право и обавезу да управљају кредитним и другим ризицима којима су изложене у свом пословању), те не постоји гарантовано право корисника на било коју услугу банке (осим права на основни платни рачун) – утврђено је да је овакво поступање банке недозвољено са аспекта права корисника финансијских услуга на заштиту од дискриминације, јер је породиљи онемогућено да се њен кредитни захтев уопште разматра, односно да се утврђује њена кредитна способност управо због тога што као породиља не

прима зараду него накнаду зараде. Банка је породиљи, која је до тада била кредитно способна, одузела чак и могућност да се та способност поново провери, иако је очигледно да кредитни ризик код породиље не може бити виши у односу на ситуацију када иста корисница прима зараду и није на породиљском одсуству (док корисница током трајања уговора о дозвољеном прекорачењу може да остане без посла или да јој се зарада умањи, корисница која је на породиљском одсуству има унапред познат, гарантовани приход, током трајања тог одсуства, јер накнаду зараде за то време гарантује Република Србија у пуном износу просечне зараде породиље у последњих 18 месеци).

Банка је, по налогу НБС, отклонила последице неправилности у односу на породиљу која је поднела притужбу (извинила јој се уз примерену материјалну накнаду и одобрила јој дозвољено прекорачење). Такође, како би се спречило да се ова ситуација понови у случају других трудница и породиља – НБС је банци наложила да преиспита, односно промени своја кредитна правила и апликативна решења која не омогућавају подношење захтева за кредитне производе и њихово одобравање корисницама које примају накнаду на породиљском одсуству или одсуству с рада због одржавања трудноће.

Условљавање захтева за одобрење кредита претходним отварањем рачуна у банци (непоштена пословна пракса)

НБС је као непоштену утврдила пословну праксу банке која корисницима није омогућавала да поднесу ни захтев за одобрење кредита док претходно не отворе рачун у банци уз који им се издаје и картица. Корисницима који су рачун отворили и платну картицу узели искључиво због тога што им је био потребан кредит – банка је наплаћивала накнаду за издавање картице и/или одржавање рачуна иако им напослетку кредит није ни одобрен. Уз то, банка је промовисала овај производ као кредит чије је одобрење гарантовано и не зависи од испуњења било којих услова на страни корисника.

Овакво поступање банке оцењено је као непоштена, обмањујућа пословна пракса, јер је утврђено да је банка, поступајући противно захтевима професионалне пажње, кориснике наводила да донесу економску одлуку коју иначе не би донели (да отворе рачун и узму картицу

за које ће плаћати накнаду, што не би учинили да их банка није погрешно уверила да ће им кредит бити одобрен).

НБС је банци наложила да престане са обављањем овакве праксе и изрекла јој новчану казну уз обавезу да корисницима којима је наплатила ову накнаду изврши повраћај.

Наведени став НБС не доводи у питање право банке да за уговор о кредиту веже уговор о текућем рачуну или да обједини ове две финансијске услуге, односно да услови исплату кредита отварањем рачуна код те банке који служи за отплату кредита, односно као средство обезбеђења. Другим речима, овај став не доводи у питање право Банке да од корисника захтева да пре исплате кредита отвори текући рачун код те банке.

Третирање преплате као превремене отплате

Уговором о кредиту је обично предвиђена одређена процедура коју је корисник који намерава да превремено отплати кредит дужан да испоштује (да поднесе захтев за превремену отплату и прибави потврду о стању дуга, уплати новац у одређеном року након добијања потврде о стању дуга и сл.).

НБС је уочила да се неретко дешавало да корисници без најаве превремене отплате и без провере тачног стања дуга, изврше уплату износа који приближно, али не у потпуности, одговара стању дуга по кредиту. Уплату заправо често изврши друга банка код које корисник узима кредит за рефинансирање. У таквим ситуацијама банка која прими та средства није вршила превремену отплату, већ би тај износ третирала као преплату по кредиту и настављала је да из њега намирује месечне рате према плану отплате. Такво поступање банка је образлагала тиме што корисник није поднео захтев за превремену отплату (што је обавеза предвиђена уговором и Законом о облигационим односима), и што износ уплате не одговара у потпуности стању дуга по кредиту.

У таквом случају кориснику који је уверен да је кредит превремено отплатио (самим тим што је уплатио средства на рачун код банке) остајало је дуговање по кредиту, за које би најчешће сазнао тек након дужег периода времена када од банке добије обавештење о стању дуга по кредиту (које се доставља два пута годишње), када поднесе захтев за нови кредит па добије податке из Кредитног бироа или када се сва уплаћена средства искористе за редовну наплату, па од банке добије опомену.

Како би се овакве ситуације избегле, НБС је свим банкама послала мишљење да је, ако корисник својим поступањем јасно покаже намеру да изврши превремену отплату, иако претходно није поступио у складу са уговореном процедуром – банка, у складу с добрим пословним обичајима, дужна да одмах контактира корисника и укаже му на ову процедуру, односно на активности које треба да предузме у циљу измирења обавеза по кредиту превременом отплатом.

Истим мишљењем указано је и банкама које одобравају кредите за рефинансирање да те кредите одобравају на основу потврде о стању дуга по кредиту који се рефинансира, те да корисницима укажу шта је, према дотадашњој банкарској пракси, потребно да корисник предузме да би се у потпуности извршила превремена отплата.

НБС овде није стала већ је донела Инструкцију о рефинансирању кредита код друге банке, којим је овај проблем у потпуности решен, а која све активности у вези с превременом отплатом пребацује на банку код које корисник узима кредит. Поред тога, инструкција подстиче конкуренцију између банака, повећава мобилност корисника, убрзава поступак одобравања кредита и обезбеђује наменско коришћење кредита.

Наплата више каматне стопе у случају губитка запослења (неправичне уговорне одредбе)

НБС је утврдила као неправичне, уговорне одредбе којима се банци даје право да у току отплате кредита, када корисник услед губитка посла не остварује редовне приливе на рачуну код банке, кориснику само из тог разлога обрачунава и наплаћује вишу каматну стопу.

Банка је у уговору о кредиту с корисником који редовно прима месечну зараду на рачун у банци предвидела одређену (повољнију) каматну стопу, али и право да ту каматну стопу повећа ако корисник нема прилив по основу зараде на рачун у банци два месеца у континуитету. Само по себи, уговорено правило да банка повећа каматну стопу током периода отплате кредита у одређеним случајевима када дође до повећања кредитног ризика или престану да постоје специфични услови под којима је кредит одобрен – није спорно. Међутим, НБС је оценила да је у овом случају спорно било то што је банка користећи своје уговорено право да проверава категорије клијената сваког месеца, корисника сврстала у другу категорију и на њега применила знатно вишу каматну стопу, не водећи рачуна о томе

да је разлог изостанка уплате зараде на рачун у банци губитак посла корисника (а не нпр. његов пренос зараде у другу банку).

Оваквим поступањем банка финансијски положај корисника који је изгубио посао додатно отежава, а такво поступање је спорно и са аспекта интереса саме банке, јер се повећањем каматне стопе, а тиме и рате кредита, као и укупног дуга корисника, заправо увећава вероватноћа да корисник неће моћи да измири своје обавезе према банци.

НБС је забранила уговарање и примену ових неправичних уговорних одредаба.

Основи за раскид уговора о кредиту (неправичне уговорне одредбе)

НБС је утврдила да банке у уговорима о кредиту, основе за једнострани раскид уговора од стране банке, формулишу недовољно јасно и одређено (нпр. ако корисник прекрши *било коју* уговорну одредбу или *било који* податак, информација или документ који је корисник доставио банци престану да буду тачни или ажурни) и да међу те основе укључују и оне догађаје који су по својој природи и материјалном значају такви да не утичу на способност корисника да уредно измирује своје обавезе по кредиту (нпр. ако корисник не измири уредно своје обавезе према банци по било ком другом основу, укључујући и дозвољено прекорачење, одржавање рачуна и сл.) – тако да банци остављају широку дискрецију да уговор може раскинути практично у било којој ситуацији. У појединим случајевима банке су уговарале и да се, кад наступи нека од предвиђених околности, уговор аутоматски раскида (без отказног рока и могућности да корисник евентуално отклони разлоге за раскид), те да целокупни преостали износ кредита одмах доспева на наплату.

Овакве одредбе НБС је утврдила као неправичне и забранила њихово уговарање и примену.

Због великих последица које има активирање права банке да уговор о кредиту раскине (доспеће целокупног преосталог износа кредита), нарочито код стамбених кредита – НБС је заузела став да уговор о кредиту банка не може једнострано раскинути из било ког разлога који уговоре банка и корисник. Основна сврха кредита који корисник узима од банке је да на тај начин прибави одређену (из угла корисника знатну) суму новца, који он банци углавном може да врати једино кроз отплату у ратама, у

дужем временском периоду. Зато је раскид уговора који има за последицу доспеће целокупног износа кредита мера која треба да буде крајње средство (ultima ratio), које се предузима онда када је потпуно извесно да ће банка своје потраживање или бар један његов део моћи да наплати једино из средства обезбеђења, односно у извршном поступку.

Из тог разлога, НБС је заузела став да код уговорних одредаба којима се уређују основи за раскид уговора о кредиту – ти основи морају бити јасно и прецизно одређени и ограничени на оне догађаје и околности који су по својој природи и материјалном значају такви да заиста утичу на повећање кредитног ризика, односно на могућност да банка намири своје потраживање.

Иако су поступци које је НБС спровела показали да банке до сада у пракси углавном нису примењивале ове спорне одредбе, односно да нису раскидале уговоре о кредиту кад наступи неки мање значајан догађај који не утиче на способност корисника да отплаћује кредит (иако је таква могућност била уговорена) – НБС је реаговала и забранила њихово уговарање и примену. Разлог за то је што и сама могућност да банка у неком тренутку такву одредбу примени (а поједине банке су кориснике упозоравале на то да уговор могу раскинути и у таквим случајевима и показивале спремност да то и учине) – ствара значајну несразмеру у правима и обавезама уговорних страна на штету корисника.

Обавезе из уговора о кредиту након смрти корисника

Према Закону о облигационим односима, банка може раскинути уговор о кредиту у случају смрти корисника ако је то доводи у битно неповољнији положај. Наследници наслеђују не само имовину, већ и обавезе оставиоца, тј. одговарају за оставиочеве дугове до висине вредности наслеђене имовине. Оставински поступак у коме се утврђују наследници, висина наследних делова и др. може потрајати. За то време, банка не наплаћује своје потраживање, а дуг по кредиту расте услед обрачуна затезне камате. Дакле, у највећем броју случајева у интересу је и банке и будућих наследника да што пре закључе уговор о приступу дугу и наставе с његовом редовном отплатом.

Због тога је НБС заузела став да банка треба да, чим је потенцијални наследник преминулог корисника кредита обавести о његовој смрти

(достави одговарајући документ), на одговарајући начин информише ово лице и предузме све што је потребно да би се, ако постоје предуслови за то, закључио уговор о приступу дугу. Другим речима, став је НБС да банка не треба да чека окончање оставинског поступка, већ да са потенцијалним наследником или другим лицем које за то има правни интерес и које се као такво на одговарајући начин легитимисало пред банком – закључи уговор о приступу дугу, ако такво лице покаже интерес за тим.

Наплата накнаде за опомену за кашњење у измиривању обавеза која није уговорена

Банка је кориснику учестало слала опомене за неизмирена дуговања по кредиту и наплаћивала накнаду за слање тих опомена која није била уговорена. Банка је основ за наплату ове накнаде видела у општим условима пословања банке који се примењују на све што није предвиђено уговором о кредиту. Међутим, НБС је заузела став да ако самим уговором о кредиту нису предвиђени трошкови опомена због кашњења у отплати (нису садржани ни у прегледу обавезних елемената уговора о кредиту), а није предвиђена ни учесталост слања тих опомена – банка ове трошкове не може наплаћивати кориснику.

Другим речима, банка корисницима који задоцне са испуњењем уговорних обавеза може да шаље опомене и да наплати накнаду за њихово слање, али је дужна да износ тих трошкова и учесталост слања дефинише уговором, и не може их мењати без писане сагласности корисника. Ови се трошкови могу уговорити и као променљиви, али тако да зависе од оних елемената који се званично објављују и који су такве природе да на њих не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна (нпр. индекс потрошачких цена).

Банци је наложено да кориснику врати износ наплаћених накнада за слање опомена које нису биле уговорене.

Каматна стопа у случају доцње

НБС је утврдила да банка у појединим случајевима за случај доцње уговара и корисницима наплаћује посебну изузетно високу затезну камату (нпр. 0,5% дневно на укупан износ доспеле рате за сваки дан кашњења). Применом овако високе каматне стопе на доцњу, корисников дуг је вртоглаво растао из дана у дан.

Законом о облигационим односима прописано је да дужник који задоцни са испуњењем новчане обавезе дугује, поред главнице, и затезну камату по стопи утврђеној законом, као и да, ако је уговорена (редовна) каматна стопа виша од стопе затезне камате, она тече и после дужникове доцње. Законом о облигационим односима прописано је и да се може унапред уговорити да ће се стопа камате повећати ако дужник не исплати доспеле камате на време, али је изричито предвиђено и да се ова могућност не односи на банке и уговоре које оне закључују у оквиру свог кредитног пословања.

НБС је заузела став да ове одредбе треба тумачити на начин да банка с корисницима не може уговарати посебну каматну стопу која се примењује у случају доцње, тј. да се, када корисник падне у доцњу, на његове обавезе може обрачунавати искључиво законска затезна камата или уговорена (редовна) камата, која се примењивала и пре него што је пао у доцњу. Другим речима, након што корисник западне у доцњу, банка на његове обавезе може наставити да обрачунава уговорену каматну стопу, али само ону која је важила и за његово редовно испуњавање обавеза, а не неку посебну (вишу) каматну стопу.

Депозити

Уговор о ороченом депозиту након смрти депонента

Банка је с корисником закључила уговор о ороченом депозиту са орочењем на 3 године и каматном стопом која важи за депозите орочене на тај период. У току трајања уговора корисник је преминуо, а банка је од тог тренутка почела да обрачунава камату према знатно нижој стопи која важи за депозите по виђењу, сматрајући да је уговор о ороченом депозиту престао да производи дејство смрћу корисника и да његов наследник нема право да му банка на депонована средства обрачуна уговорену каматну стопу.

НБС је заузела став да се уговор о депозиту не може сматрати уговором чији су предмет обавезе настале с обзиром на личне особине или личне способности корисника, те да обавезе које произлазе из овог уговора не престају његовом смрћу. Из тог разлога, став је НБС да је банка дужна да, ако не дође до разорочавања средстава пре истека уговореног периода или не наступи неки други уговорени раскидни основ, и у случају смрти

корисника (депонента) до краја периода орочења на депозит обрачуна камату према уговореној стопи.

Платне услуге

Неактивни рачуни и застарелост

НБС је утврдила да банка има огроман број неактивних рачуна корисника (рачуна код којих по налогу корисника нису вршне платне трансакције, односно код којих није остварен прилив на рачун у последњих неколико година) и потраживања у вези с тим рачунима с великом доцњом (по основу давно реализованих чекова без покрића, дозвољеног прекорачења, накнада за одржавање и камата). У великом броју случајева корисници нису ни били свесни да рачун није затворен и да банка има одређено потраживање према њима у вези с тим рачуном, јер су последњи контакт с банком имали пре више година, а банка их након тога није информисала о дуговању. За дуговање би најчешће сазнали у тренутку кад поднесу захтев за одобрење кредита у другој банци (и то на основу увида у евиденцију Кредитног бироа). Банка је отпис застарелих потраживања која испуњавају услове за то вршила евентуално тек кад се корисник, након сазнања о дугу по текућем рачуну обрати Банци и захтева то.

НБС је наложила банци да изврши детаљну анализу свих неактивних рачуна корисника и да изврши отпис оних потраживања код којих је, према одредбама Закона о облигационим односима, наступила застарелост, и то:

– За сва потраживања у вези с неактивним рачуном код којих корисник пет или више година није вршио плаћање (накнаде за вођење или одржавање рачуна, камате на дозвољено или недозвољено прекорачење или друго повремено давање у вези с рачуном) – да изврши отпис целокупног потраживања по том основу (ако у том периоду није наступио прекид застаревања у складу с законом, односно ако је наступио прекид застаревања али је од тог прекида прошло пет или више година), јер је застарело само право из ког проистичу повремена давања, што значи да је банка изгубила право да захтева не само будућа повремена давања него и повремена давања која су доспела пре ове застарелости;

– За повремена потраживања у вези с неактивним рачуном код којих није застарело само право из ког проистичу повремена давања – да отпише као застарело свако појединачно (повремено) потраживање које је

доспело пре три или више година (ако у том периоду није наступио прекид застаревања у складу са законом, односно ако је наступио прекид застаревања али је од тог прекида прошло три или више година);

– За потраживања у вези с неактивним рачунима која нису повремена (нпр. потраживања по основу издатих чекова) – да отпише сва потраживања код којих је наступио општи рок застарелости од десет година.

Укупан материјални ефекат за кориснике је само у случају једне банке био 159,85[5] милиона динара.

Такође, како би се за кориснике отклониле негативне последице које су проузроковали пропусти банке који се односе на њена потраживања у вези са неактивним рачунима – банци је наложено да, за сва застарела потраживања по основу ових рачуна, изврши ажурирање података у Кредитном бироу, на начин што ће их евидентирати као потраживања угашена отписом са датумом када су застарела.

Злоупотреба картице на интернету – подељена одговорност

У вези са одговорношћу пружаоца платне услуге – банке у случају неодобрене платне трансакције, Закон о платним услугама предвиђа градацију – од њене потпуне одговорности до непостојања одговорности банке.

Опште правило је да је банка одговорна за извршење платне трансакције за коју не постоји сагласност (неодобрена платна трансакција), те да је дужна да изврши повраћај износа те трансакције платиоцу одмах након сазнања да се ради о неодобреној платној трансакцији (када банка нпр. услед одређеног техничког проблема дуплира трансакцију – два пута изврши трансакцију у истом износу, а корисник је дао сагласност само за једну такву трансакцију).

Подељену одговорност између платиоца (корисника), који одговара до износа од 3.000 динара, и банке, која одговара за целокупан преостали

[5] Кориговано је податак из првобитно објављеног извештаја, јер је банка, након анализе спроведене у предвиђеном року, доставила ново обавештење о укупним ефектима једне од мера из писмене опомене по којој је банка поступала.

износ неодобрене платне трансакције – Закон о платним услугама предвиђа за две конкретне ситуације:

– Кад је трансакција извршена злоупотребом картице без коришћења персонализованих сигурносних елемената (лични идентификациони број, једнократна лозинка и сл.). То на пример може бити случај када се изгубљена или украдена платна картица користи (злоупотреби) за плаћање на интернету (без употребе једнократне лозинке – One time password);

– Када је трансакција извршена злоупотребом картице уз коришћење персонализованих сигурносних елемената, нпр. коришћењем исправног личног идентификационог броја – ЛИБ (Personal Identification Number – ПИН) када је тај сигурносни елемент био познат лицу које је злоупотребило платну картицу), и то зато што платилац није успео да заштити овај персонализован сигурносни елемент.

Да би се банка ослободила одговорности за губитак преко 3.000 динара, неопходно је да докаже, односно учини извесним (ван сваке разумне сумње) да је платилац деловао преварно или да намерно, или из крајње непажње, није испунио своје прописане обавезе које се односе на употребу картице, заштиту персонализованих сигурносних елемената и обавештавање банке о губитку, крађи или злоупотреби картице.

Другим речима, ако је картица злоупотребљена за плаћање на интернету у износу од нпр. 30.000 динара – постоји претпоставка подељене одговорности по којој ће корисник сносити губитак у износу од 3.000 динара, док ће банка му надокнадити 27.000 динара. Став НБС је да се банка не може ослободити одговорности за износ од 27.000 динара тиме што ће доказати да је лице које је злоупотребило картицу унело исправне податке о власнику картице, број картице, датум истека картице и CVV број, тј. да сама по себи ова чињеница не доказује да корисник, услед своје намере или крајње непажње, није предузео све разумне и одговарајуће мере у вези са употребом картице и заштитом сигурносних елемената. На банци је да се, у зависности од околности конкретног случаја, определи на који начин ће доказати или учинити извесним (посредни докази) да су у питању преварне радње платиоца, односно да је платилац поступао са намером или крајњом непажњом у испуњавању својих прописаних обавеза. То могу бити и посредни докази који се тичу начина чувања картице и ПИН-а од стране корисника, начина коришћења картице и уопште платних

инструмената од стране корисника, начина коришћења картице од стране лица које ју је злоупотребило, историјски подаци у вези са коришћењем картица конкретног корисника, али и уопште других производа банке могу да укажу на образац понашања корисника. Аргументи и докази које доставе банка и корисник цене се понаособ и свеукупно у контексту специфичних околности сваког појединачног случаја.

У сваком случају досадашња пракса показује да се, ако је, примера ради, корисник фотографисао своје картице и те фотографије слао другим лицима – то може узети као доказ да се ради о крајњој непажњи корисника, што онда значи да у случају злоупотребе те картице корисник сноси целокупан губитак.

Када је картица злоупотребљена уз употребу ПИН-а, а са снимка камере се види да лице које употребљава картицу чита тај број који је негде записан, то указује на крајњу непажњу у заштити тајности ПИН-а од стране корисника, што значи да у потпуности сноси губитак настао злоупотребом.

Технички проблеми у функционисању система банке који корисницима привремено онемогућавају располагање средствима на рачуну – одговорност пружаоца платних услуга

Савремено банкарско пословање је готово у потпуности ослоњено на коришћење информационих технологија и информационих система. Оперативни ризици у вези с функционисањем информационих система не могу се у потпуности елиминисати у пословању, чак ни код банака које су дужне да поштују високе стандарде информационе безбедности и управљања ризицима. До реализације оваквих ризика чешће долази код статусних промена (спајања и припајања банака), значајнијих промена информационих система банака, већих организационих промена, али и у свакодневном пословању јављају се инциденти (прекиди у извршењу платних трансакција, дуплирање резервација и/или књижења платних трансакција, закаснело књижење прилива из иностранства) који корисницима могу привремено онемогућити располагање средствима на рачуну. Овакве појаве су уобичајене и дешавају се у свим земљама и свим банкама, али постоје устаљене процедуре (активности) које се поштују и предузимају у случају инцидената, а заштита права корисника платних услуга је у фокусу тих активности.

Независно од обавеза које банке имају у смислу пријављивања већих инцидената, успостављања и активирања механизама који обезбеђују промптно реаговање ради проналажења и отклањања њихових узрока и поновног успостављања несметаног пружања услуга – НБС је кроз своју праксу изнедрила став о обавези банке да, у случајевима који то оправдавају, на одређен начин надокнади корисницима штету коју су претрпели због тога што су, услед техничких проблема или других пропуста у функционисању система банке, привремено били онемогућени да располажу средствима на свом рачуну у одређеном износу (нпр. због дуплих резервација расположиво стање на рачуну корисника је било мање него што је требало или због одређених сметњи корисници нису могли да врше плаћања картицом).

Став је НБС да код оваквих инцидената у одређеним случајевима – ако немогућност располагања средствима на рачуну траје дуже (нпр. дан или више) или због самог периода у ком се дешава посебно погађа кориснике (нпр. пред или у току празника), ако је проблемом захваћен већи број корисника и/или трансакција, у већем износу и сл. – банка треба да на начин који је одговарајући с обзиром на специфичне околности – надомести корисницима то што им је привремено била ускраћена могућност да располажу средствима на свом рачуну (нпр. да их ослободи плаћања накнаде за одржавање рачуна у месецу у ком се проблем догодио, да им обрачуна и исплати затезну камату за период у коме им средства нису била на располагању или сл.).

Измене и допуне оквирног уговора о пружању платних услуга – обавезе пружаоца платних услуга

Ако банка намерава да мења оквирни уговор о пружању платних услуга (а то најчешће чини када мења Тарифу накнада банке која је саставни део тог уговора) – дужна је да кориснику достави предлог тих измена и допуна у писменој форми најкасније два месеца пре предложеног дана почетка њихове примене. Смисао прописивања ове обавезе пружаоца платних услуга је да се кориснику омогући да се благовремено упозна с предложеним изменама и допунама оквирног уговора које се предлажу и одлучи да ли ће се с њима сагласити или ће раскинути оквирни уговор.

Банка у зависности своје пословне праксе и од тога шта је с корисником уговорила као начин комуникације – опредељује да ли ће

кориснику предлог измена и допуна оквирног уговора доставити имејлом или поштом (и којом врстом пошиљке, односно којом конкретном поштанском услугом), али је, у случају спора, терет доказивања да је достављање извршено – на банци.

Предлог измена и допуна оквирног уговора мора бити у форми која просечном кориснику омогућава да утврди шта се у његовом уговорном односу с банком у вези с коришћењем платних услуга мења, те је НБС заузела став да се не може сматрати да је достављањем генералног обавештења из кога се не може са сигурношћу закључити које ће се одредбе оквирног уговора закљученог с корисником изменити и/или допунити на предлог банке или извода из Тарифе или Општих услова пословања без икаквих додатних објашњења – банка испунила обавезу достављања кориснику предлога измена и допуна оквирног уговора.

У случају да се мења Тарифа накнада, од банке се очекује да кад год је то могуће достави упоредни приказ важећих накнада и накнада које се мењају, јер је то најпрегледније за корисника. Међутим, ако то није могуће (ако се мења и врста накнада, уводе нове врсте, другачије дефинишу постојеће и сл. тако да није могуће приказати их упоредо а да кориснику буде јасно шта се мења) – НБС је заузела став да банка треба да у обавештењу које се кориснику доставља уз предлог измена и допуна оквирног уговора (и нову Тарифу накнада) истакне најзначајније измене – измене накнада за платне услуге из Листе репрезентативних услуга повезаних с платним рачуном, као и оне накнаде које се тек уводе или повећавају а тичу се услуга које корисници често користе (чак и ако се не налазе на Листи), како би за кориснике било уочљивије и прегледније шта се од накнада мења.

Оквирним уговором може се утврдити да ће се сматрати да се корисник платних услуга сагласио с предлогом измена и допуна оквирног уговора ако пре дана почетка примене предложених измена и допуна није обавестио банку да се с тим предлогом није сагласио, али је банка дужна да да корисника о томе обавести истовремено с достављањем тог предлога. У том случају, банка је дужна и да корисника, истовремено с достављањем тог предлога, обавести о његовом праву да пре дана почетка примене предложених измена и допуна раскине оквирни уговор без плаћања накнаде и других трошкова, ако не прихвати тај предлог.

Недозвољеност наплате накнаде за поступање по неоснованој рекламацији

НБС је утврдила да поједине банке у својим Тарифама накнада предвиђају различите врсте накнада за поступање по неоснованој рекламацији која се односи на платну трансакцију. Највећи број банака те накнаде у пракси није наплаћивао иако су биле уговорене, али је НБС сматрала да је неопходно заузети јасан став о недозвољености њиховог уговарања и наплате, јер овакве уговорне одредбе могу неоправдано одвратити кориснике од поступка намењеног ефикасној заштити њихових права.

Рекламација која се односи на извршење платне трансакције – у којој корисник тврди да није одобрио одређену трансакцију (нпр. злоупотреба картице), да трансакција није извршена (нпр. банкомат није исплатио готовину) или да није правилно извршена – мора се сматрати приговором у смислу Закона о заштити корисника финансијских услуга, а банка, према том закону, не може подносиоцу приговора наплатити накнаду, нити било које друге трошкове по приговору. Исто важи и у случају рекламација које се односе на поступање банке по платним налозима (неизвршавање платног налога, одбијање извршења платног налога, опозив платног налога и сл.).

С друге стране, ако корисник не приговара (само) на поступање банке, већ захтева од банке и да предузме одређене активности ради отклањања пропуста корисника (нпр. кад је корисник у платном налогу навео погрешан број рачуна примаоца плаћања, па од банке захтева да предузме активности ради утврђивања тока новчаних средстава и покушаја повраћаја тих средстава) – банка може да уговори и наплати одређену накнаду, у складу са Законом о платним услугама. Такође, ако корисник не оспорава платну трансакцију већ постоји спор између њега и трговца из основног уговора (најчешће код куповине платним картицама на интернету), банка може да уговори и наплати накнаду за поступање по тој врсти рекламација.

Трајање поступка по рекламацији

НБС је уочила да банке у појединим случајевима рекламације које се односе на извршење платне трансакције решавају сувише дуго. Банке су

своје поступање и дуго трајање поступка рекламације најчешће правдале правилима и процедурама картичне шеме.

НБС је заузела став да се одредба Закона о платним услугама, којом је прописано да је Банка дужна да *одмах по сазнању* платиочев платни рачун врати у стање у којем би био да неодобрена платна трансакција није извршена – мора тумачити на начин који одговара смислу и сврси ове одредбе. Дакле, моменат сазнања од стране банке мора се ценити на основу активности које банка предузме (савесност банке) након што корисник оспори платну трансакцију, јер би, у супротном, банка увек могла да се позива да није имала сазнање, при чему корисник који није део ни картичне шеме ни платног система нема могућност да банци директно пружи такво сазнање, већ својим обраћањем заправо захтева од банке да провери његове тврдње – да сазна. Зато је банка дужна да, након што добије обавештење од свог корисника којим он оспорава платну трансакцију, одмах предузме мере како би дошла до сазнања да ли постоје неправилности, односно како би их, ако те неправилности постоје (сазнање), одмах отклонила.

Дакле, према мишљењу НБС, банка је дужна да одмах након пријема рекламације у вези са неодобреном платном трансакцијом предузме све разумне активности ради утврђивања свих околности, те да након тога донесе одлуку о основаности приговора. Банка може и треба да води поступак пред картичном шемом, али ако на основу података којима располаже произлази да се заиста ради о неодобреној платној трансакцији у смислу Закона о платним услугама, банка је дужна да у складу са одредбама тог закона одмах обештети корисника, не чекајући окончање поступка у оквиру картичне шеме, при чему банка има могућност да се у том поступку регресира од банке прихватиоца, односно трговца.

Чекови

Наплата накнаде за чек који није реализован у одређеном року и накнаде по реализованом чеку (непоштена пословна пракса)

НБС је утврдила да је банка, која је корисницима већ наплаћивала накнаду за издавање чековних бланкета (30 динара), увела и накнаду која се наплаћује за чекове који нису реализовани 30 дана од дана издавања (30

динара), као и накнаду по реализованом чеку (100 динара). У обавештењу о изменама Тарифе накнада које је корисницима достављено нису уопште наведене информације о врсти и висини нових накнада које се уводе овим изменама, нити објашњено под којим се условима наплаћују, кад доспевају на наплату итд. Због тога је оцењено да просечан корисник није могао да оствари потребан ниво информисаности приликом доношења економске одлуке о томе да ли да ове измене прихвати или да раскине уговор. Наиме, термине „реализован“ и „нереализован“ чек који се нису користили у претходној Тарифи накнада и које не познаје Закон о чеку могуће је разумети на различите начине – па је кориснику морало бити објашњено на шта се односи накнада која се уводи и у ком тренутку. Уз то, банка је ове накнаде уговорила тако да ће у највећем броју случајева кориснику заправо бити наплаћене три накнаде по једном чеку – накнада за издавање чековног бланкета, накнада за нереализован чек (јер највећи број корисника чекове користи за одложено плаћање код трговаца, па ће од дана кад је чек уручен кориснику до тренутка кад трговац чек поднесе на наплату углавном проћи више од 30 дана, при чему дужина тог периода и не зависи само од корисника) и накнада за реализацију чека (кад чек коначно стигне на наплату).

НБС је целокупно поступање банке код увођења и наплате ових накнада утврдила као непоштену пословну праксу јер је оценила да је банка, противно захтевима професионалне пажње, битно нарушила економско понашање просечног корисника приликом његовог одлучивања хоће ли користити чекове, тј. тражити њихово издавање.

Генерални ставови

Месна надлежност суда ван пребивалишта корисника (неправичне уговорне одредбе)

НБС је утврдила као неправичне одредбе у уговорима о кредиту, уговорима о депозиту и другим уговорима о финансијским услугама које банка закључује с корисником – којима се у случају спора у вези с тим уговором одређује месна надлежност суда ван пребивалишта, односно боравишта корисника.

Наиме, НБС је утврдила да поједине банке за случај спора уговарају месну надлежност суда према седишту банке. С обзиром на то да је Законом о заштити потрошача (на који, у погледу значења непоштене пословне

праксе и неправичних уговорних одредаба, упућује Закон о заштити корисника финансијских услуга) предвиђено да се уговорне одредбе сматрају неправичним, без обзира на околности појединачног случаја, ако имају за предмет или последицу одређивање месне надлежности суда ван пребивалишта, односно боравишта потрошача – НБС је реаговала и забранила уговарање и примену ових одредаба.

Банкама је наложено да преиспитају садржину својих модела уговора које закључују с корисницима и да из њих уклоне неправичну уговорну одредбу којом се месна надлежност суда у случају спора одређује ван пребивалишта, односно боравишта корисника (да без одлагања престану да уговарају ову неправичну одредбу). Када је реч о уговорима који су већ закључени а који садрже овакву неправичну одредбу, а имајући у виду да су, према Закону о заштити потрошача, неправичне уговорне одредбе ништаве, примена такве уговорне одредбе је забрањена, што значи да је забрањено да: банка у случају покретања судског поступка против корисника тужбу подноси суду чија је надлежност ван пребивалишта, односно боравишта корисника *позивајући се на ову уговорну одредбу*; у случају да корисник поднесе тужбу против банке суду који је надлежан према пребивалишту, односно боравишту корисника, банка истиче приговор месне ненадлежности *позивајући се на ову уговорну одредбу*.

Наведени став НБС не доводи у питање право суда да, на основу одредаба Закона о парничном поступку, односно применом процесних правила парничног поступка, у спору између корисника и банке у вези с коришћењем финансијских услуга утврди надлежност суда који је ван пребивалишта, односно боравишта корисника, ако се та надлежност не заснива на неправичној уговорној одредби.

Оглашавање финансијских услуга (избор примера из спроведених контролних поступака)

НБС контролише и да ли банке своје производе оглашавају на начин који је јасан и разумљив просечном кориснику, као и да ли оглашавање садржи информације које просечном кориснику могу створити погрешну представу о условима под којима се користе ове услуге. Како би се обезбедило да корисник и у овој најранијој фази информисања о финансијској услузи добије тачне информације и јасну слику о условима

које банка нуди, банке су дужне да приликом оглашавања својих производа у свему поступају у складу за прописом НБС којим је уређено оглашавање.

Најзначајније неправилности у оглашавању које је НБС утврдила у контролним поступцима спроведеним у претходне три године су следеће:

– Информације о условима који се морају испунити како би се закључио уговор о финансијској услузи са својствима која су истакнута у огласној поруци, или информације о ограничењима, односно лимитима у вези с пружањем финансијске услуге – прикривене су, односно нису у огласној поруци приказане приближно једнако уочљиво као својства финансијске услуге која банка истиче у тој поруци (нпр. истакнута је атрактивна каматна стопа за кредит а прикривене информације да се она може добити само под условом да се отвори текући рачун (узме одређени пакет за који се плаћа накнада) и пренесе зарада у банку; истакнута је атрактивна каматна стопа за кредит а прикривене информације да се она може добити само за тачно одређени износ кредита и за само тачно одређени рок отплате, док за све остале износе и рокове отплате важи значајно виша каматна стопа);

– Одређене информације приказане су у огласној поруци на начин којим се може обманути просечан корисник, односно искривљене су чињенице тако што су претерано истакнута одређена својстава финансијске услуге а истовремено изостављене друге битне информације које се односе на ту услугу (нпр. вишеструко истицање у огласној поруци да банка за одређени кредит не наплаћује накнаду за обраду кредита и прећуткивање да банка за исти кредит наплаћује накнаду за праћење кредита);

– Кредитна картица се рекламира као бескаматна а ипак се плаћају одређени трошкови и накнаде (због којих ЕКС није 0%), који у огласној поруци нису једнако уочљиво приказани као „0% камате“, „бескаматно“ и сл.;

– Изостављен је податак о року важења понуде за кредит који се нуди под промотивним условима (с ниском каматном стопом) у одређеном врло кратком периоду, тако да корисници и наредних месеци долазе у банку привучени атрактивним условима који више не важе;

– У огласним порукама које садрже каматну стопу или други нумерички податак (нпр. износ кредита и износ рате) није дат репрезентативни пример или ЕКС није назначена тако да је уочљивија од осталих елемената (нпр. пласира се само информација о висини месечне рате и износу кредита, тако да корисник нема представу колико месеци

треба да плаћа месечну рату која се рекламира да би отплатио кредит у износу који се рекламира, односно да нема ни представу колико ће га тај кредит коштати).

4. ОДАБРАНИ ПРИМЕРИ ИЗ ПОСТУПАКА ПО ПРИТУЖБАМА – КАКО СМО ПОМОГЛИ КОРИСНИЦИМА

У овом делу извештаја представљени су илустративни примери из конкретних поступака по притужбама у којима је НБС помогла корисницима.

Превремена отплата

✓ Корисник Б.Ј. из Лесковца поднео је притужбу због тога што је у јуну 2014. године извршио провремену отплату готовинског кредита, а од банке је 2018. године добио обавештење о стању дуга и опомену. Уплата средстава потребних за превремену отплату извршена је на текући рачун корисника, банка тај износ није раскњижила на партију кредита, јер корисник није поднео захтев за превремену отплату, а банка нема успостављену системску контролу сврхе уплата. У поступку по притужби, НБС је банци поново указала на свој став о томе да се код превремене отплате датумом измирења обавеза сматра датум када су средства уплаћена на кредитну партију, те да за период од датума уплате средстава до дана књижења банке немају основ да наплаћују редовну камату и да је банка, ако је било неких недоумица, требало одмах да контактира корисника који је у конкретном случају, према оцени НБС, показао јасну и недвосмислену намеру да изврши превремену отплату кредита.

Банка је отписала потраживање према кориснику настало након што је корисник извршио уплату намењену превременој отплати кредита, чиме је за корисника остварен материјални ефекат у износу од 120.000 динара.

✓ Корисник Д.М. из Београда поднео је притужбу зато што је превремену отплату кредита извршио у износу наведеном у потврди о стању дуга коју је издала банка, а испоставило се да тај износ није довољан да у потпуности измири дуг по кредиту због чега кредитна партија није затворена. С обзиром на то да је НБС заузела став да је разумно очекивати да просечан корисник не доводи у питање исправност потврде коју је издала банка и да је на банци да предузме све неопходне мере како би издата потврда садржала исправне податке, банка је кориснику вратила износ који одговара увећању дуга насталом због тога што превремена отплата није извршена у тренутку кад је корисник уплатио износ наведен у потврди банке.

Корисник је, захваљујући спроведеном поступку по притужби добио 82.785 динара.

Наплата потраживања од даваоца средства обезбеђења

✓ Корисница Д.Р. из Зрењанина поднела је притужбу 2021. године наводећи да је банка у Кредитном бироу неосновано евидентирала дуг по основу јемства по готовинском кредиту из 2005. године, јер је судским решењем из 2017. године обустављен извршни поступак. Након што је НБС упутила захтев за изјашњење, банка је доставила податак да од кориснице потражује износ од 215.610 динара и да ће покренути нови судски поступак ради намирења дуга. Иако НБС не може да разматра притужбу поводом које се води судски поступак или је тај поступак окончан, те у фази принудног извршења, које се спроводи у складу са одредбама посебног закона, има веома ограничене могућности да помогне кориснику, банци је упућен захтев за додатно изјашњење којим је захтевано да достави сва обавештења и опомене које је упутила корисници као јемцу по предметном уговору о кредиту током уговорног односа (са доказом уручења), предметна судска решења, целокупан промет по кредитној партији, са податком о датуму последње евидентиране уплате на кредитну партију, као и доказ о свим активностима које је банка предузела на наплати потраживања од 2017. године до дана пријема притужбе кориснице. Банка је, након што је НБС додатно проблематизовала основ даље наплате овог потраживања, доставила обавештење да према корисници више неће истицати спорно потраживање у износу од 215.610 динара, као и кориговани извештај Кредитног бироа у којем више не постоји евидентирани дуг по кредиту.

Информисање корисника о стању дуга и намирење потраживања

✓ Корисница С.Ђ. из Пирота поднела је притужбу у којој је навела да од банке не добија информацију о стању њеног дуга након покретања извршног поступка, да је њен дуг након неколико година принудне наплате исти као на почетку, напомињући уз то да прима минималну пензију. Иако НБС не може да разматра притужбу поводом које се води судски поступак или је тај поступак окончан, те у фази принудног извршења, које се спроводи у складу са одредбама посебног закона, има веома ограничене могућности да помогне кориснику, од банке је тражено да достави одређене податке о износу који је наплаћен, имајући у виду да су претходни наводи банке били међусобно неусаглашени и нејасни у погледу књижења

дуга. Банка је након тога извршила корекцију износа дуга, тако што је отписала укупно 333.016 динара, односно 42% укупног потраживања према корисници.

Извршење платних трансакција

✓ Предузетница из Кладова поднела је притужбу због тога што је банка са закашњењем извршила њен платни налог за плаћање према иностранству. Банка се правдала ненамерним пропустом својих запослених, условљеним повећаним обимом посла и смањеним бројем запослених, те отежаним условима рада услед пандемије. С обзиром на то да је пружалац платних услуга одговоран за неправилно извршену платну трансакцију дужан да кориснику изврши повраћај износа свих накнада које му је наплатио, као и да изврши повраћај, односно плати износ свих камата на које тај корисник има право у вези с неправилно извршеном платном трансакцијом, те да корисник има право да од тог пружаоца, у складу са законом, захтева накнаду штете настале неправилним извршењем платне трансакције за коју је одговоран тај пружалац – НБС је банку упутила да корисницу контактира како би утврдила какву је штету претрпела. Пошто је установљена конкретна материјална штета која је настала губитком права на попуст од 7% за плаћање у року од 30 дана од потврде поруџбине – банка је у поступку по притужби обештетила корисницу за износ попуста који је изгубила услед закаснеле уплате и износ накнада за плаћање према иностранству, а издала јој је и потврду да је услед грешке банке дошло до пропуста у извршењу налога (која је намењена иностраном партнеру кориснице, јер јој је, услед закаснеле уплате, нарушен кредибилитет).

Захваљујући спроведеном поступку по притужби корисница је обештећена у износу од 118.086 динара.

✓ Корисница И.В. која има боравиште у иностранству, поднела је притужбу због штете коју је претрпела услед неизвршавања трајних налога које је издала банци ради плаћања обавеза по основу струје, телефона и комуналних услуга. Корисница је сазнала да налози нису извршени (иако је имала средства на рачуну) тек када су је комшије обавестиле о извршном решењу ради наплате дуговања. У поступку по притужби утврђено је да је банка услед измена у свом информационом систему извршила раздвајање рачуна на динарски и девизни, али да кроз предлог измена и допуна оквирног уговора није обавестила корисницу да ће трајни налог вишевалутног платног рачуна престати да важи за девизни рачун, док је, с друге стране, изричито нагласила да сва издата овлашћења по

вишевалутном платном рачуну важе и за новоотворени девизни рачун. Због тога је НБС заузела став да, иако је банка можда имала намеру да кроз измене оквирног уговора укине трајне налоге за све рачуне који су изведени из вишевалутног платног рачуна осим за динарски текући рачун, она то заправо није учинила, што даље значи да се непоступање банке по тим трајним налозима може квалификовати као одбијање извршења платног налога.

Банка је након тога корисници надокнадила трошкове поступка извршења и друге трошкове – у износу од око 35.000 динара.

- ✓ Корисница М.Р. из Врњачке Бање поднела је притужбу због тога што јој је банка накнаду у динарској противвредности износа од 26 евра наплаћивала трајним налогом сваког месеца, по основу полисе осигурања грађевинских објеката домаћинства и ствари по уговору о стамбеном кредиту, уместо наплате једном годишње како је уговорено. Банка је навела да је дошло до грешке запосленог банке код отварања трајног налога, када је, уместо да се налог реализује једном у 12 месеци, постављено да се реализује сваког месеца. Банка је корисници вратила износ који је преплатила (67.909 динара), али и износ на име курсних разлика и законске затезне камате.

Укупан материјални ефекат за корисницу је око 100.000 динара.

- ✓ Корисник С.Ј. из Новог Сада поднео је притужбу због тога што је банци на шалтеру издао налог за пренос средстава у износу од 180 евра ради резервације смештаја за летовање његове породице у иностранству, али се испоставило да налог није извршен, због чега је отказан аранжман за летовање по повољнијој цени, услед чега је корисник претрпео штету. Након што је у поступку по притужби НБС од банке затражила да предложи решење спорне ситуације имајући у виду да није извршила платни налог у складу са Законом о платним услугама, банка је корисника обештетила у износу од 25.000 динара.

- ✓ Корисница Ј.М.Р. из Крагујевца поднела је притужбу зато што се њен рачун дана 30. децембра 2020. године нашао у недозвољеном прекорачењу, јер је тог дана задужен за платну трансакцију у износу од 35.990 динара коју је извршила дана 2. августа 2020. године на *online* продајном месту трговца, платном картицом чији је издавалац банка. Банка је извршила ауторизацију трансакције дана 2. августа 2020. године и резервисала је средства за период од 30 дана, али је банка прихватилац картице платни налог доставила тек 27. децембра 2020. године, када

корисница није имала средства на рачуну. НБС је у поступку по притужби банци указала да је Општим условима пословања за издавање и коришћење дебитних картица за физичка лица дефинисано да банка резервише средства на рачуну корисника за износ трансакције, као и за накнаде, провизије и трошкове – до задужења рачуна и захтевала изјашњење зашто је банка у конкретном случају ослободила средства након 30 календарских дана.

Банка је након тога корисници извршила рефундацију средстава у износу недозвољеног прекорачења по рачуну (18.389 динара), трошкова слања СМС поруке и наплаћене камате за недозвољено прекорачење.

- ✓ Корисник Б.Б. из Новог Сада поднео је притужбу због тога што га банка није обавестила да платна трансакција коју је иницирао коришћењем апликације електронског банкарства није извршена, док је корисник добио потврду од система да је захтев за динарским плаћањем успешно примљен. Банка је корисника, након рекламације, обавестила да трансакција није извршена јер је одбијена од стране банке примаоца плаћања и упутила га на ову банку ради утврђивања разлога одбијања. Због тога што није адекватно информисан о неизвршењу платне трансакције корисник је пропустио да изврши плаћање комуналних услуга, услед чега је претрпео одређену штету. Банка је изнела да је корисник у апликацији електронског банкарства могао видети да налог није извршен (провером статуса налога у приказу уплатнице, као и у прегледу плаћања). Законом о платним услугама прописано је да пружалац платних услуга обавештава корисника о одбијању извршења платног налога и, ако је могуће, о разлозима тог одбијања и поступку за исправку грешака које су узрок одбијања (осим ако то обавештавање није забрањено прописом), и то на начин утврђен уговором о платним услугама, без одлагања, а најкасније у року који је утврђен за извршење платне трансакције. НБС је анализирала поступање банке са аспекта прописаних и уговорених обавеза у погледу информисања корисника о одбијању платног налога и утврдила да промена статуса платног налога у апликацији електронског банкарства није довољна да се закључи да је банка испунила своју обавезу информисања корисника о одбијању извршења. Наиме, НБС је заузела став да постоји разлика између захтева да се информација „учини доступном“ (што подразумева да и сам корисник мора да учини одређене кораке да би нешто сазнао) и захтева да се корисник „обавести“. Имајући у виду потенцијалне ризике које за кориснике носи неизвршење платне трансакције, законодавац је у овом случају предвидео обавезу пружаоца платне услуге да предузме

одговарајуће кораке и обавести корисника о одбијању трансакције, као и да му наведе му разлоге за то, ако је могуће, што у пракси значи обавезу да се корисник контактира кроз уговорене канале комуникације. Ово обавештавање банка може да врши и путем апликације електронског или мобилног банкарства, ако је то уговорени канал комуникације између корисника и банке, али се адекватним обавештењем не може сматрати само измена статуса платног налога без додатног визуелног и/или аудио обавештења кориснику путем апликације, која би омогућила његову позорност и сазнање да је примио одређену поруку банке. Тек након упућивања таквог обавештења може се сматрати да је испуњена обавеза банке да корисника обавести о одбијању налога, а тог тренутка одговорност за даље поступање и упознавање са садржајем обавештења прелази на корисника. НБС је казнила банку због неадекватног обавештавања корисника о одбијању извршења налога, а банка је корисника обештетила у износу од 19.000 динара.

Злоупотреба платне картице

✓ Корисник М.Г. из Београда поднео је притужбу у којој је навео да су током ноћи између 27. и 28. септембра 2020. године са његовог текућег рачуна извршене неодобрене трансакције у износу од укупно око 48.000 динара, да је, након што се ујутру пробудио, приметио да му је стигло 19 СМС порука од банке о потрошњи у износу од по 25 долара, односно 2.535 динара по трансакцији. Корисник је навео да је истог тренутка позвао банку и блокирао рачун, да је новац са његовог рачуна скинут путем друштвене мреже Facebook, као и да ни на једној друштвеној мрежи није уносио свој ПИН. Банка је навела да корисник има пакет текућег рачуна у оквиру којег користи дебитну платну картицу и да њоме врши трансакције путем интернета. Што се тиче неодобрених трансакција, банка је утврдила да су у питању интернет e-commerce трансакције (20 трансакција), које су извршене коришћењем стандардних заштитних механизама са платне картице: CV код, број платне картице и датум важности платне картице, без коришћења једнократне лозинке, јер трговац не подржава ову опцију. Банка је кориснику послала СМС поруку о потрошњи за сваку трансакцију изнад 1.000 динара, одмах по извршењу трансакције. Банка је такође навела да корисник није позвао банку на број који се налази на самој картици одмах по добијању информација о задужењу, већ да је тек након извршења свих трансакција упутио позив процесору банке, као и да је картица по позиву корисника, без одлагања, блокирана. Банка је указала да

је блокадом картице спречено извршење 16 додатних трансакција. Банка је такође навела да је надлежни запослени банке након тога контактирао корисника, да је корисник рекао да је примио СМС поруке од банке, да их није одмах прочитао, да је претходно већ вршио плаћања огласа код наведеног трговца и да је због тога остављао број картице, али да не зна на шта се конкретне спорне трансакције односе (и доставила аудио снимак разговора). Имајући у виду уговорене обавезе корисника у погледу заштите података са платне картице и поштовања правила за њено безбедно коришћење, банка је констатовала да не може бити одговорна за плаћања која корисник својом вољом изврши путем интернета, а које могу бити последица преварних радњи, плаћања на небезбедним сајтовима, али и могућег извршења неплаћених обавеза корисника. Банка је истакла да корисник није поступио у складу уговореним упуствима за плаћања на интернету и препознавање небезбедних сајтова. Поред тога, банка је навела да су испуњени услови за примену члана 51. Закона о платним услугама којим је прописано да корисник сноси трошак до 3.000 динара од износа трансакције, а да, како ниједна појединачна трансакција није прешла наведени износ, на корисника пада читав предметни трошак.

НБС је најпре заузела став да банка не може уговором пренети на корисника потпуну одговорност за извршење трансакције на интернету код трговаца који не подржавају механизам 3D Secure Code, јер је то само један од додатних механизама заштите који омогућава картична шема у којој се обрађују трансакције иницране конкретном платном картицом, чије одсуство, само по себи, не значи да плаћање није безбедно и зато што велики број продаваца, произвођача и пружалаца услуга познатих брендова нема успостављен овај додатни механизам заштите. Дакле, ако је банка кориснику издала платни инструмент који он може користити независно од чињенице да ли је за одређену трансакцију активиран, односно коришћен механизам 3D Secure Code, онда се оквирним уговором не могу прописивати додатни услови, поред оних предвиђених у Закону о платним услугама, које корисник мора да испуни како не би одговарао за сву насталу штету. Исто важи и за бројне друге обавезе које је банка уговором наметнула кориснику и у случају чијег неиспуњења на њега такође преноси потпуну одговорност за извршење неодобрене платне трансакције (да се увери да се у дну интернет претраживача налази катанац или кључ пре него што унесе број картице, да се увери да се интернет адреса променила са http у https када се користи заштићена веза, као и да су

сигурносна подешавања на интернет претраживачу подешена на максимум, да користи последњу верзију интернет претраживача, да се увери да трговац на интернет сајту поседује сертификат за енкрипцију и сл.). НБС је додатно (и независно од тога што су ови услови, како су одређени оквирним уговором, спорни) у овом поступку утврдила да банка, на којој је претпоставка одговорности и терет доказивања да корисник није испунио уговорене обавезе у погледу коришћења картице и заштите сигурносних елемената – није доставила доказе за непоштовање тих услова. Напротив, НБС је приступом предметном сајту трговца утврдила да постоји симбол катанца и зелена ознака „connection secure“ која имплицира да су сви подаци, шифре и бројеви картица којима се врши плаћање – безбедни, да интернет сајт поседује сертификат за енкрипцију и да се почетна слова у адресној траци се мењају у „https“. Дакле, НБС је у поступку по притужби утврдила да корисник није прекршио уговорне одредбе, те да се и са аспеката одредаба оквирног уговора нису стекли услови за примену члана 51. став 2. Закона о платним услугама, јер корисник није поступао са намером или крајњом непажњом у погледу примене прописаних, односно уговорених услова коришћења картице и података са картице. Када, као у конкретном случају, корисник наводи да није дао сагласност за извршење трансакције – у интересу је банке, за коју по закону важи претпостављена одговорност и на којој је терет доказивања, да иницира рекламациони поступак у оквиру картичне шеме, те да на тај начин покуша да докаже да су испуњени услови да корисник сноси потпуну одговорност у смислу члана 51. став 2. Закона о платним услугама или да се у том поступку регресира након што кориснику врати износ оспорених трансакција. Дакле, иако је корисник раније сам плаћао истом трговцу (давао сагласност за њихово извршење), за трансакције за које није дао сагласност банка је у рекламационом поступку могла да утврди да ли се ради о злоупотреби (у ширем смислу) на начин да је неко код трговца или сам трговац злоупотребио податке са картице које је приликом иницирања ранијих трансакција добио или се ради о спору између корисника и трговца о постојању основа за плаћање. У вези са прописаном обавезом корисника да одмах пријави злоупотребу картице утврђено је да корисник јесте одмах након сазнања обавестио банку о злоупотреби платног инструмента. Наиме, СМС поруке којима је обавештен о извршеним трансакцијама корисник је добио током ноћи (након поноћи), а не може се разумно очекивати да корисник у овом периоду буде будан и да пажња доброг домаћина у овом случају значи да корисник мобилни телефон држи поред кревета са

укљученим звучним нотификацијама како би одмах реаговао ако у сред ноћи добије СМС. Корисник је већ 7:37 ујутру пријавио злоупотребу платне картице, што се, имајући у виду наведене околности конкретног случаја, не може оценити другачије него управо као обавештење банке о злоупотреби платне картице одмах по сазнању, при чему се поступање корисника може квалификовати као поступање са пажњом доброг домаћина. Наводи банке да корисник није пријавио злоупотребу на број који се налази на самој картици већ је контактирао процесора банке не мењају овај закључак будући да је сврха тог обавештења блокада картице што је процесор након пријаве злоупотребе и учинио и о томе одмах обавестио банку, а затим је банка потврду пријаве и блокаде добила и од самог корисника. Тврдња Банке да није испуњен услов за примену члана 51. став 1. Закона о платним услугама у погледу подељене одговорности између банке и корисника, јер је свака појединачна трансакција извршена у износу мањем од 3.000 динара – не може се прихватити, јер се такав закључак не може извући ни из језичког, ни из логичког, ни из циљног тумачења ове одредбе. Овом одредбом прописано је да платилац сноси губитке који проистичу из извршења неодобрених платних трансакција до износа 3.000 динара, што значи да се износ 3.000 односи на губитке, а не на износ појединачне трансакције па ни на укупан износ свих трансакција (јер је могуће да се укупан износ губитка разликује од укупног износа трансакција).

У овом поступку банка је надокнадила кориснику укупан износ од 48.000 динара.

- ✓ Корисница В.К. из Београда је поднела притужбу због тога што је њен рачун задужен за износ од 1.259 евра за платну трансакцију коју је извршила платном картицом на основу имејл поруке да је потребно да плати царину у износу од 36,14 динара за приспели пакет. Трансакција је извршена уз 3D Secure верификацију, што значи да је корисница на број мобилног телефона добила сигурносни OTP код (једнократну лозинку) који је унела приликом извршења трансакције. НБС је у поступку по притужби од банке захтевала да се изјасни да ли је покренула рекламациони поступак одмах по сазнању да је у питању превара. Банка се изјаснила да је реч о платној трансакцији која је у потпуности Secure верификована и да у таквим ситуацијама према правилима картичне шеме нема могућности иницирања рекламације. Банка у конкретном случају није повредила прописе, нити утврђене процедуре. Међутим, банка је током поступка по притужби уложила додатни напор да се корисници врате средства, што је, у овом

случају, срећом успешно окончано, и корисници је враћен износ од 1.259 евра.

- ✓ Корисница Љ.Ч. из Крушевца поднела је притужбу у којој је навела да је њена украдена картица злоупотребљена на банкомату, јер јој банка није омогућила благовремену блокаду картице на шалтеру банке, због тога што није имала лична документа (која су такође била украдена), већ је упућена на позивање Контакт центра. У међувремену (док је корисница добила Контакт центар) на банкомату је украденом картицом подигнут износ од 50.000 динара. С обзиром на то да је банци указано да је била дужна да спречи свако даље коришћење платне картице (да је блокира) одмах након што је корисница обавестила запосленог на шалтеру о крађи, банка је корисници надокнадила износ од 50.000 динара.

Одговорност банке чији је банкомат за исплату новца

- ✓ Корисник В.О. из Старе Пазове је поднео притужбу у којој је навео да је покушао да подигне 15.000 динара на банкомату банке користећи картицу коју му је издала инострана банка, да је његов рачун задужен али да банкомат није исплатио новац због тога што је нестало струје. Корисник се банци чији је банкомат обратио рекламацијом истог дана и доставио одштампани извод са текућег рачуна у банци издаваоцу, али је банка тражила додатну документацију. Иако је евидентирала вишак готовине у банкомату и утврдила да новац није исплаћен, банка ни 55 дана након спорне трансакције није извршила повраћај новчаних средстава. Банка је истакла да је предузела потребне кораке да се изврши повраћај средстава на рачун корисника код банке издаваоца картице, позвала се на правила картичне шеме која се примењују у оваквим случајевима и пропусте на страни картичарске организације, те упутила корисника на рекламацију банци издаваоцу картице због кашњења приликом одобравања средстава на његов рачун. НБС је заузела став да је код једнократних платних трансакција (као што је подизање готовине на банкомату), банка прихватилац картице (банка чији је банкомат) пружалац платне услуге исплате готовог новца, те се на њу сходно примењују сва права и обавезе из Закона о платним услугама који важе за платиочевог пружаоца платних услуга. У овом случају разлог за неизвршење платне трансакције није на страни банке издаваоца картице него на страни банке прихватиоца, због чега је НБС новчано казнила банку прихватиоца (банку чији је банкомат) и наложила тој банци да изврши повраћај средстава кориснику.

Неактивни рачуни и застарелост

✓ Корисници М.З., С.К. и М.С. поднели су притужбе због тога што су у извештајима Кредитног бироа уочили евидентирану доцњу по основу неактивних текућих рачуна који датирају из 2004., 2005. и 2010. године. Након што је НБС од банке тражила да се изјасни о основу и износу потраживања и евентуалној застарелости, банка је услед застарелости потраживања донела одлуку о отпису дуга по текућем рачуну и кредиту (укупно 653.360 динара, 557.900 динара и 40.172 динара), на основу чега је извршила и корекције у извештају Кредитног бироа.

Располагање средствима на рачуну

✓ Привредно друштво из Београда поднело је притужбу због тога што су с рачуна извршене неовлашћене исплате у износу од 600.000 динара и 500.000 динара у две различите експозитуре банке, са сврхом плаћања „повраћај позајмице за ликвидност оснивачу“, и то презентовањем кривотворених исправа и фалсификовањем потписа. Банка није спорила да је реч о неодобреним платним трансакцијама, нити да је корисник одмах по сазнању обавестио банку о неодобреним трансакцијама. Интерна истрага у банци показала је да је НН лице, након што је подигло новац у две експозитуре банке, покушало да изврши још два подизања у друге две експозитуре банке, али да је запослена у једној од њих уочила да број личне карте која је презентована није исправан, као и да је лична карта сумњивог изгледа, након чега НН лице није тачно одговорило на постављена питања у вези с бројем телефона и другим подацима из досијеа клијента – те исплата није омогућена. Банка је предложила да се кориснику исплати износ од 1.100.000 динара али уз обавезу да достави доказ о подношењу кривичне пријаве и две бланко менице које би се активирале за случај да се утврди да је спорне радње извршило лице запослено код корисника. Дакле, у конкретном случају спорно је било ко је, према Закону о платним услугама, одговоран у случају извршења неодобрених платних трансакција, те да ли банка може да условљава повраћај средстава кориснику предајом бланко потписаних меница. НБС је закључила да је одговорност за извршење неодобрених платних трансакција на банци, јер не постоји ниједан услов из Закона о платним услугама за пребацивање те одговорности на корисника. Иако се одговорност банке, према Закону о платним услугама, претпоставља, те није неопходно утврдити да запослени у банци нису поступали са одговарајућим степеном пажње код извршења

платних трансакција, у конкретном случају је и то чињеница, јер запослени у две експозитуре банке нису поступали у складу са интерним актима и нису утврдили да подаци с презентоване личне карте не одговарају у потпуности онима из система банке. НБС је заузела став да Закон о платним услугама не даје основа банци да повраћај износа неодобрене платне трансакције кориснику условљава издавањем две бланко менице.

Банка је кориснику исплатила износ од 1.100.000 днара, без икаквог условљавања.

✓ Корисник Д.П. из Београда поднео је притужбу због тога што је банка поступила по налогу његове бивше супруге и са рачуна исплатила износ од 160.000 динара, иако бивша супруга није била овлашћено лице за располагање средствима на рачуну, јер је њено овлашћење опозвано пре више од 13 година. Банка се изјаснила да је бивша супруга корисника у апликацији банке евидентирана као лице овлашћено за располагање средствима на рачуну. У поступку по притужби, НБС је затражила од банке да се додатно изјасни, износећи став да банка документацијом предвиђеном Општим условима пружања платних услуга мора доказати да је бивша супруга корисника била овлашћена да располагање средствима и да се овлашћење не може доказивати само евиденцијом у апликацији.

Банка је кориснику вратила износ од 160.000 динара.

✓ Корисница С.Р. из Смедеревске Паланке поднела је притужбу тврдећи да је неко неовлашћено, са њеног девизног рачуна у банци, извршио исплату од 2000 евра, као и да је банка одбила њен приговор иако потпис на налогу за исплату није њен. У поступку по притужби, банка је, након извршених стручних анализа, установила да потпис на предметном налогу за исплату не одговара потпису који је корисница депоновала у банци и корисници вратила неовлашћено исплаћени износ.

Поступак по притужби је у конкретном случају за корисницу резултирао материјалним ефектом у износу од 2.000 евра.

Блокада картице

✓ Корисник Д.К. из Вршца поднео је притужбу због тога што је током боравка у иностранству, на годишњем одмору, био онемогућен да располаже својим новчаним средствима са девизног и динарског текућег рачуна јер је банка извршила блокаду његовог рачуна и платне картице. Разлог за блокаду је то што је платни рачун корисника годину дана био неактиван. Корисник је истакао да је блокада извршена без његовог знања, пред одлазак на одмор, због чега је био принуђен да, без обзира на знатна

девизна и динарска средства на рачуну, позајмљује новац од пријатеља. Банка је своје поступање образложила тиме да се, према интерним актима банке, рачун који је неактиван 365 дана аутоматски системски деактивира, ради заштите од злоупотребе, односно спречавања располагања средствима са рачуна од стране неовлашћеног лица. НБС је, узимајући у обзир одредбе Закона о платним услугама којима је уређена блокада картице, заузела став да се, иако је у интересу и корисника и банке да се спречи злоупотреба платног инструмента, то не може радити на начин како је то банка учинила у овом случају – уз ригидну претпоставку да некоришћење платног инструмента за међународне платне трансакције уз редовно коришћење тог истог платног инструмента у домаћем платном промету, аутоматски значи да се ради о злоупотреби, при чему је ту претпоставку могуће оборити само ако се корисник платне картице лично појави у пословници банке, без могућности провере ауторизације трансакције, односно идентитета корисника на други начин. НБС је банку новчано казнила зато што је извршила блокаду картице корисника иако нису били испуњени прописани услови, а корисника није ни обавестила о намери и разлозима блокаде картице. Банка је понудила кориснику да му надокнади штету коју је претрпео услед немогућности располагања својим средствима у износу коју одговара трансакцијама које је покушао да изврши картицом.

5. ИНСТРУКЦИЈА О РЕФИНАНСИРАЊУ КРЕДИТА КОД ДРУГЕ БАНКЕ – КАКО ПОДСТИЧЕМО КОНКУРЕНЦИЈУ

Захваљујући континуираном и знатном паду каматних стопа на тржишту порасла је потражња кредита за рефинансирање, којима корисници скупљи кредит замењују јефтинијим.

Ипак, рефинансирање, односно превремена отплата кредита захтева поштовање уговорене процедуре и одређено време. Уобичајена пракса била је да корисник који жели да превремено отплати кредит путем кредита за рефинансирање који добија од друге банке мора да предузме низ активности. Најпре, у складу са условима из уговора, неколико дана пре превремене отплате треба да поднесе захтев за превремену отплату, затим да захтева потврду о стању дуга на одређени дан, те да с том потврдом оде у банку од које захтева кредит за рефинансирање. Када му кредит буде одобрен, потребно је да новац, у складу с потврдом о стању дуга, буде пренет на рачун партије кредита код банке чији се кредит рефинансира. Ипак, и поред свих ових предузетих активности, дешавало се да кредит не буде у потпуности отплаћен, услед могуће неусаглашености података о стању дуга (будући да се ти подаци могу променити на дневном нивоу) или из неких других разлога. Поред тога, у пракси се неретко дешавало да корисници не испоштују уговорену процедуру, односно да не поднесу захтев за превремену отплату, не прибаве потврду о стању дуга и сл., услед чега кредит не буде затворен, те дођу у ситуацију да неко време отплаћују два кредита истовремено.

Желећи да спречи настанак оваквих ситуација, а да кориснике истовремено ослободи ових административних активности, да поступак превремене отплате учини бржим и ефикаснијим, те да у крајњем циљу подстакне конкуренцију међу банкама, интензивира њихову борбу за клијенте и да обезбеди мобилност клијената – Народна банка Србије донела је Инструкцију о рефинансирању кредита код друге банке. Инструкција (која се примењује од 1. јула 2021. године) омогућила је корисницима да све своје кредитне обавезе у банци (кредите, кредитне картице, дозвољено прекорачење) рефинансирају брзо и једноставно, без одласка у банку код које желе да затворе своје кредитне обавезе и без ризика да те обавезе не буду отплаћене. Дакле, довољно је да корисник само једном оде у банку код које је пронашао одговарајући кредит за рефинансирање и да на тај начин затвори обавезе код претходне банке. Сву

комуникацију с банком чији кредит корисник жели да рефинансира на себе преузима она банка код које корисник узима кредит за рефинансирање. Уз право на услугу промене платног рачуна, која је уведена 2019. године, корисник може и да премести рачун у банку код које узима кредит за рефинансирање без одласка у банку у којој затвара текући рачун и кредите. Притом, банке не могу кориснику да наплате било какве накнаде или трошкове у вези са овим обавезама. На овај начин свим корисницима који желе да своје постојеће кредитне обавезе смање, односно да умање цену својих кредита – омогућен је одговарајући комодитет, јер све активности с тим у вези банке преузимају на себе. Поред тога, Инструкција обезбеђује потпуну транспарентност и структуру обрачуна износа који је потребан да би се превремено отплатио кредит.

Банке су дужне да кориснике који намеравају да поднесу захтев за рефинансирање кредита информишу о предностима рефинансирања кредита применом ове инструкције Народне банке Србије, а информације о томе корисници могу пронаћи и на интернет презентацијама банака. Поред тога, сами корисници који намеравају да своје кредитне обавезе код једне банке рефинансирају кредитом друге банке могу од банке код које намеравају да узму кредит затраже да их детаљније обавесте о примени ове инструкције.

- ✓ Скраћена и поједностављена процедура рефинансирања
- ✓ Све се завршава једним одласком у нову банку
- ✓ Кредит затворен за 3 дана
- ✓ Текући рачун пренет у нову банку и затворен у претходној
- ✓ Корисник ослобођен обавезе да комуницира са старом банком
- ✓ Уштеда времена и трошкова
- ✓ Корисник је потпуно сигуран да су стари кредити и текући рачун затворени