



Народна банка Србије

Предлог закона о заштити корисника финансијских услуга

Мира Ерић-Јовић, вицегубернер

Народна банка Србије
Београд, 4. фебруар 2010.



Предмет закона

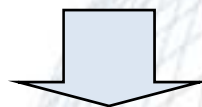
Стандарди ЕУ:

- 2010 - Директива 2008/48/ЕС о кредитирању потрошача:
 - од 200 до 75.000 евра
 - лизинг са опцијом куповине предмета лизинга
 - кредитне картице
 - финансијске погодбе итд.
- Директива 2007/64/ЕС о услугама плаћања - одговорност до 150 евра у случају губитка или злоупотребе платне картице



Домаћа пракса и стандарди (НБС):

- 2005 – Закон о банкама: Фер пракса и Приговор клијената
- 2007 – Центар за кориснике финансијских услуга
- 2008 - Препоруке НБС
- 2009 – Одлука о начину и поступку спровођења општих услова пословања које банка примењује у односу с клијентима физичким лицима
- Потреба заштите и корисника стамбених кредита и других финансијских услуга

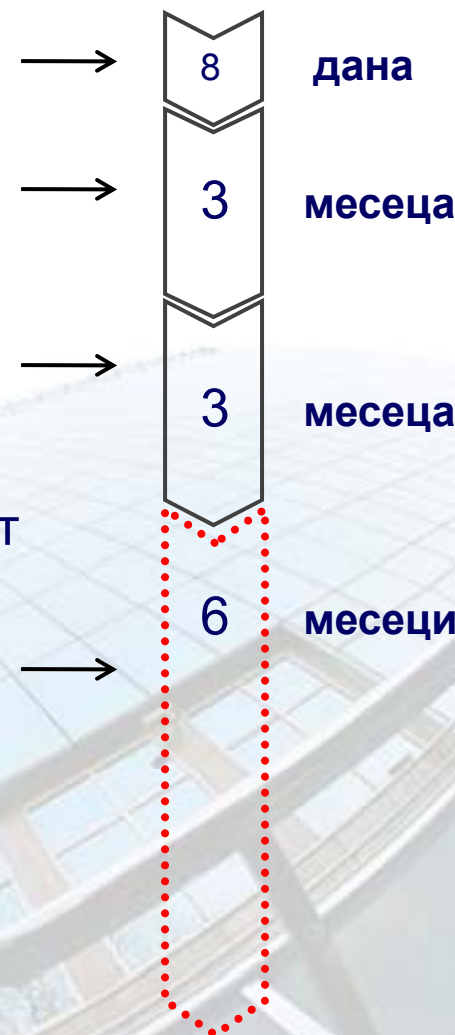


**ЗАШТИТА КОРИСНИКА СВИХ
ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА:
Предлог закона о заштити корисника
финансијских услуга**



Примена закона

- Ступање на снагу закона – **8 дана** од објављивања у Службеном гласнику РС
- Доношење подзаконских аката - **3 месеца** од ступања на снагу закона
- Усклађивање општих аката даваоца услуга са подзаконским актима - **3 месеца** од доношења позаконских аката
- Усклађивање постојећих уговора (променљивост каматне стопе) - **6 месеци** од ступања на снагу
- Примена закона - **6 месеци** од ступања на снагу



Циљ усклађивања постојећих уговора:

**Заштита садашњих корисника и њихова
једнакост са будућим корисницима**

Динамика увођења закона

Процедура ступања на снагу и примене Закона

Закон ступа на снагу 8 дана од објављивања у Службеном гласнику РС, док примена почиње 6 месеци након ступања на снагу.

Народна банка Србије у периоду од 3 месеца има обавезу доношења подзаконских аката

По доношењу подзаконских аката, банке имају обавезу усклађивања општих аката

Банке имају обавезу прилагођавања постојећих уговора у погледу одређености и одредивости каматне стопе у сагласности са Законом

Информисање

1) Оглашавање кредитних и депозитних услуга:

Банка и давалац лизинга дужни су да кредитне и депозитне услуге код којих огласна порука **садржи каматну стопу или било који нумерички податак** који се односи на цену или приход, оглашавање врше путем **репрезентативног примера** који садржи:

- **износ ефективне каматне стопе**, који треба да буде написан тако да буде **уочљивији од осталих елемената**
- валуту у којој се уговара депозит/кредит/лизинг
- период на који се уговара депозит/кредит/лизинг
- критеријуме за индексирање депозита/кредита/лизинга
- све трошкове који падају на терет корисника и др.

2) Каматна стопа од 0%:

Ако се оглашава кредит, односно лизинг **чија је номинална каматна стопа 0%**, назначавају се **и сви услови под којима се одобрава тај кредит, односно лизинг**

При оглашавању је **забрањено** користити изразе којима се кредит, односно лизинг **означавају бесплатним** ако је одобрење тог кредита, односно лизинга условљено закључењем другог уговора или је условљено било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу

3) Постојање споредних услуга:

Ако је за закључење уговора о кредиту обавезно и закључење уговора о споредним услугама (уговора о осигурању и др.), а при том се **цена споредне услуге не може одредити унапред** – постојање такве обавезе исказује се **јасно, сажето и на видљив начин**

Права корисника

1) Право на исти тип курса:

Корисник има право да отплату кредита врши по истом типу курса који је примењен при одобравању кредита (званични средњи, куповни или продајни курс), а банка је дужна да му омогући остварење тог права

2) Право на исти метод обрачуна камате:

Ако корисник има обавезу полагања наменског депозита, има право на примену истог метода обрачуна камате на тај депозит који је примењен и на обрачун камате на износ одобреног кредита

3) Права у вези са рачуном:

- подизање готовине без накнаде
- подизање средстава одмах по евидентираном приливу без накнаде
- бесплатно гашење рачуна
- **месечно обавештавање корисника** о дозвољеном прекорачењу рачуна и једанпут годишње достављање **бесплатног обавештења** о стању његовог дуга по уговору о кредиту, лизингу, односно кредитној картици

Остваривање
сврхе уговора о
рачуна

Одређеност или одредивост уговорне обавезе

Зависност висине уговорне обавезе (камата и др.) од уговорених фиксних (маржа и сл.) или променљивих (референтна каматна стопа, индекс и сл.) елемената који **морају имати** такву природу да на њихову вредност **не може утицати једнострана воља** ниједне од уговорних страна.

Уговори **не могу** да садрже упућујућу норму на **пословну политику** у погледу битних елемената уговора.





“Ретроактивност?”

- 6 месеци за **усклађивање одредби** постојећих уговора са правилима о одредивости каматне стопе
- Каматне стопе су и **према досадашњим прописима (правила облигационог права)** морале да буду уговорене на тај начин да буду одређене или одредиве
- Усклађивање се односи само на будућност (*pro futuro*) – **на онај део уговора који се извршава после усклађивања, односно почетка примене закона**
- **Нема ретроактивне примене закона!**



Одустанак од уговора

Институт одустанка у складу са Директивом 2008/48/ЕС о кредитирању потрошача

- **У року од 14 дана од дана закључења уговора** корисник има право да одустане од закљученог уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, уговора о издавању и коришћењу кредитне картице, уговора о лизингу и финансијске погодбе, без навођења разлога за одустанак
- Корисник који одустане од уговора о кредиту дужан је да, у року **од 30 дана од дана** слања обавештења о одустанку, **врати банци главницу и камату из основног посла** за време коришћења кредита
- Корисник који одустане од уговора о лизингу и финансијске погодбе дужан је да, у **року од 30 дана од дана** слања обавештења о одустанку, **врати предмет лизинга, односно предмет купопродаје, накнади претрпљену штету ако је дошло до умањења вредности и плати уговорену камату из основног посла до дана враћања предмета лизинга.**

Изузетак:

Код уговора о кредиту који је обезбеђен хипотеком, корисник може користити право на одустанак **под условом да му средства нису стављена на располагање.**

Превремена отплата

Утврђена права у складу са Директивом 2008/48/ЕС о кредитирању потрошача

Корисник има **право на превремену отплату кредита**

- Накнада за превремену отплату **се може захтевати**:
 - само ако се отплата врши у току периода за који је уговорена **фиксна каматна стопа**
 - под условом да је износ превремене отплате у периоду од дванаест месеци **већи од 600.000 динара**
- Износ накнаде - највише **до 1% износа превремено отплаћеног кредита** ако је период између превремене отплате и рока испуњења обавезе из уговора о кредиту **дужи од једне године**, ако је овај период краћи - **од 0,5%**
- Накнада за превремену отплату **не може се захтевати**:
 - ако је отплата била учињена на основу закљученог уговора о осигурању чија је намена обезбеђивање отплате кредита;
 - у случају дозвољеног прекорачења рачуна;
 - ако се отплата врши у току периода за који је уговорена променљива номинална каматна стопа

Изузетак:

Стамбени кредити – **уговорена накнада** која не може бити већа од износа камате коју би корисник платио током периода између превремене отплате и рока испуњења обавезе из уговора о кредиту.

Права у вези са платном картицом

Утврђена права у складу са Директивом 2007/64/ЕС о услугама плаћања

- Корисник је **дужан да без одлагања** пријави банци губитак, односно крађу платне картице, а банка је дужна да му то у сваком тренутку омогући – у супротном корисник не сноси последице неовлашћене употребе
- У случају да је дошло до неовлашћеног коришћења платне картице – корисник је дужан да, одмах после тог сазнања, а најкасније у року од **45 дана** од датума задужења, пријави банци неовлашћену трансакцију у ком случају може сносити губитке највише **до износа од 15.000 динара**.
- Корисник сноси све губитке у случају:
 - да је злоупотребу сам учинио,
 - не испуни обавезе које произлазе из прописаних услова о издавању и коришћењу платне картице
 - не обавести банку о губитку или крађи платне картице
 - не чува на адекватан начин лични идентификациони број
- Након пријаве банци губитка или крађе – корисник не сноси губитке настале по том основу
- Корисник има право на бесплатно гашење платне картице



Примери неадекватне праксе

- Пример 1:
 - каматна стопа распон од 5% до 40%
 - корисник кредита изричито прихвата да се измена каматне стопе аутоматски усклађује, без права приговора, са изменама LIBOR-а, законских прописа и аката пословне политике банке, без обавезе да стране закључују посебан анекс уговора
- Пример 2 - “квазиреферентна” каматна стопа:
 - основна каматна стопа је референтна стопа банке која се формира на основу трошкова извора финансирања које сноси банка и тржишних услова пословања, а која се утврђује одлуком банке и пословне политике банке
 - банка задржава право измене уговорене каматне стопе у зависности од промене основне каматне стопе банке и пословне политике банке
- Пример 3:

Банка може прогласити кредит и сва своја потраживања доспелим: ако банка сазна за околности које по њеном мишљењу могу довести у питање потраживања по основу уговора о кредиту
- Пример 4:

Банка задржава право да, без даље и посебне сагласности клијента, ревалоризује преостали неотплаћени, а искоришћени део кредита

Заштита интереса корисника

Остваривање права на заштиту

Приговор

- Даваоцу услуге
- Затим обраћање Народној банци Србије

Медијација

- Добровољност
- Вансудско решавање спора
- Запослени Народне банке Србије као посредници

Новчана казна и новчана прекршајна казна

- Очигледни преступи – Новчана казна Народна банка Србије
- Прекршаји-Суд

- Народна банка Србије **изриче новчане казне у износу од 500.000 динара** банкама и даваоцима лизинга за повреде одредби закона
- Ако давалац услуге ни након изрицања новчане казне не исправи неправилност – Народна банка Србије ће му изрећи новчану казну у **двоструком износу** (1.000.000 динара)

За које повреде закона се изричу новчане казне:

- ако уговори садрже упућујућу норму на пословну политику кад су у питању обавезни елементи уговора;
- ако уговори променљиву номиналну каматну стопу супротно закону (**неодредиву**)
- ако не прибави писмену сагласност за измену обавезних елемената уговора, односно једнострано измени услове из уговора или једнострано раскине, односно откаже уговор
- ако не примени исти метод обрачуна камате на положени наменски депозит који је примењен и на обрачун камате на износ одобреног кредита;
- ако наплати накнаду за превремену отплату супротно закону;
- ако кориснику не омогући да подигне средства са свог рачуна у готовини, односно ефективном страном новцу без наплате посебне накнаде;
- ако кориснику не омогући да без накнаде подигне средства са свог рачуна одмах после евидентираног прилива средстава;
- ако кориснику наплати накнаду за гашење рачуна и гашење платне картице;
- ако не усклади постојеће уговоре са одредбама закона о **одредивости** каматне стопе и др.