



Народна банка Србије

# Закон о заштити корисника финансијских услуга

Мира Ерић Јовић, вицегувернер

Народна банка Србије  
Београд, децембар 2011.

# Циљ и разлози доношења Закона

- ступио на снагу 4. јуна 2011.

- почиње да се примењује од 5. децембра 2011.

## Циљ заштите корисника:

Унапређење добре пословне праксе и фер односа према корисницима финансијских услуга, као и креирање регулаторног оквира којим се обезбеђује заштита корисника у смислу:

- равноправног односа уговорних страна
- права на заштиту од дискриминације

## Разлози за доношење Закона:

- Унапређење начина информисања корисника како пре, тако и у току трајања уговорног односа
- Непрецизно уговарање новчаних уговорних обавеза, као и променљивих каматних стопа, посебно у случају коришћења дугорочних кредита
- Потреба утврђивања посебних права корисника финансијских услуга у систему
- Успостављање ефикасних механизма за заштиту права корисника финансијских услуга по појединачним приговорима физичких лица
- Даље усаглашавање са европским законодавством (Директива ЕУ 2008/48/ЕЗ + укључивање стамбених кредита, депозита и платних картица)

# Шта доноси Закон

## Обезбеђује грађанима

- Право на равноправност корисника и даваоца услуге
- Право на информисање
- Право на одређеност или одредивост уговорне обавезе
- Право на заштиту од дискриминације
- Право на заштиту права и интереса

## Посебна права грађана

- Право на одустанак
- Право на превремену отплату
- Право на примену истог типа курса (средњи курс НБС)
- Право на исти метод обрачуна камате
- Право у вези с рачуном
- Право у вези с платном картицом
- Уступање потраживања

# Информисање 1/2

## У току оглашавања

- Пружање јасних, тачних и недвосмислених информација
- Ако огласна порука садржи каматну стопу или било који нумерички податак који се односи на цену или приход – обавеза навођења на репрезентативном примеру података о врсти финансијске услуге, валути, свим трошковима, ефективној каматној стопи (најучљивије)...
- Ако је за закључивање уговора обавезно и закључивање уговора о споредним услугама, јасно, сажето и на видљив начин навести постојање такве обавезе
- Ако се оглашава финансијска услуга чија је номинална каматна стопа 0%, назначавају се и сви услови под којима се она одобрава
- Забрањено је коришћење израза којима се финансијска услуга означава бесплатном ако је условљена закључивањем другог уговора или било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу

## У предуговорној фази

- Обавеза информисања о свим условима под којима се нуде услуге тако да корисник може да упореди понуде различитих давалаца исте услуге

## Информисање 2/2

### У току трајања уговорног односа

- Обавеза прибављања претходне писмене сагласности корисника у случају намере финансијске институције да измени неки од обавезних елемената уговора – ако корисник није сагласан са овом изменом, финансијска институција не може из тог разлога једнострано изменити услове уговора, нити уговор једнострано раскинути, односно отказати
- Обавеза да се уз уговор уручи план отплате и преглед обавезних елемената
- Обавеза обавештавања корисника о измени каматне стопе пре почетка њене примене (код уговора с променљивом номиналном каматном стопом) и уручења измењеног плана отплате без накнаде
- У случају аутоматског продужавања орочења депозита – обавеза обавештавања корисника о року на који се продужава уговор о депозиту и о новој каматној стопи, најкасније 15 дана пре истека рока орочења (корисник има право да уговор раскине најкасније у року од 30 дана од дана пријема тог обавештења, и то без накнаде и уз камату уговорену за истекли орочени период)
- У случају да банка накнаде и друге трошкове по рачуну увећа изнад уговореног износа – обавеза да о томе обавести корисника најкасније 15 дана пре почетка примене измењених накнада

# Посебна права корисника 1/2

| Текући рачун                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Платне картице                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Право да без накнаде:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– подигне готовину са свог динарског или девизног рачуна код банке код које има отворен овај рачун</li><li>– подигне готовину <u>одмах</u> по евидентираном приливу до 600.000 динара, а најкасније два дана по приливу преко тог износа</li><li>– месечно добије извод о свим променама на рачуну (код дозвољеног прекорачења)</li><li>– угаси рачун</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>– сноси губитак највише до 15.000 динара у случају неовлашћеног коришћења платне картице и ако је злоупотребу пријавио одмах, а најкасније у року од 45 дана од задужења</li><li>– не сноси последице неовлашћеног коришћења платне картице ако му банка није омогућила да у сваком тренутку пријави губитак</li><li>– без накнаде да угаси платну картицу</li></ul> |

од 1. 1. 2012.  
(члан 38. став 5)

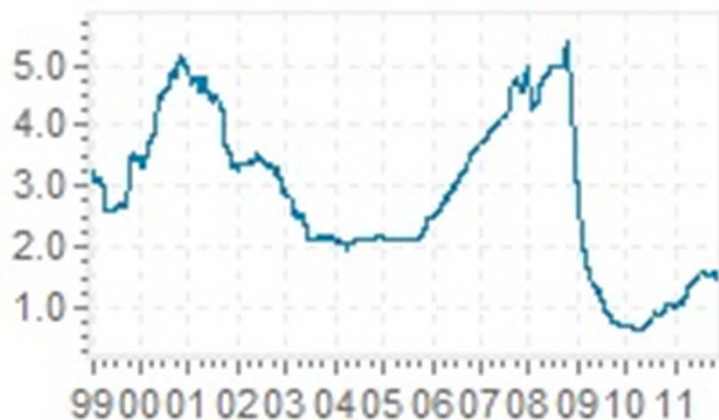
## Посебна права корисника 2/2

| Одустанак од уговора                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Превремена отплата                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>– У року од 14 дана без образложења</li> <li>– Обавеза обавештавања о одустанку у писаној форми</li> <li>– Одмах, а најкасније у року од 30 дана од дана обавештења обавеза враћања главнице + камате (предмет лизинга + накнада штете)</li> <li>– Код стамбених кредита — под условом да средства нису коришћена</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Корисник има право да у било ком моменту, у потпуности или делимично, изврши своје обавезе по кредиту</li> <li>– Не плаћа се камата и трошкови за преостали део трајања уговора</li> <li>– Накнада се не плаћа када је уговорена променљива каматна стопа, изузев код стамбених кредита (променљива или фиксна каматна стопа)</li> <li>– Накнада се може наплатити само у случају када је износ превремене отплате већи од 1.000.000 динара у периоду од 12 месеци</li> <li>– Висина накнаде је лимитирана, и то до: <ul style="list-style-type: none"> <li>• висине претрпљене штете,</li> <li>• највише 1% износа превремено отплаћеног кредита, ако је до краја отплате остало више од једне године,</li> <li>• највише 0,5% износа превремено отплаћеног кредита, ако је до краја отплате остало мање од једне године</li> </ul> </li> <li>– Накнада ни у једном случају не може бити већа од износа камате који би био плаћен за период од превремене отплате до рока испуњења обавезе</li> </ul> |

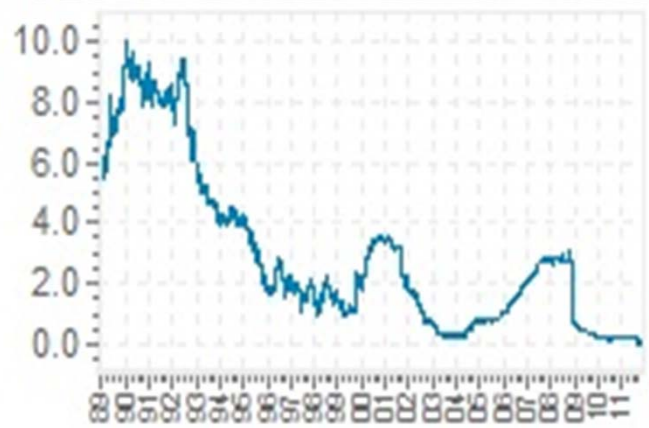
# Одређеност или одредивост уговорне обавезе

- Висина новчане уговорне обавезе (камата и др.) одредива је ако зависи од уговорених променљивих, односно променљивих и фиксних елемената с тим што су променљиви елементи они који се званично објављују (референтна каматна стопа, индекс и сл.)
- На вредност елемената не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна
- Уговори не могу да садрже упућујућу норму на пословну политику кад је реч о обавезним елементима уговора
- Обавеза истицања обавештења о кретању вредности уговорених променљивих елемената у просторијама финансијских институција

Кретање 3M EURIBOR-a



Кретање 3M LIBOR-a



На кретање не утиче ни банка ни корисник

# Усклађивање са Законом 1/3

- Није дозвољено повећање висине променљиве каматне стопе уз коришћење уговорених неодредивих елемената у периоду од ступања на снагу Закона до почетка његове примене
- Усклађивање уговора – без права наплате посебне накнаде, као и потраживања накнадне документације
- **Обухват:** све обавезе по основу уговора закључених пре 5. 12. 2011. године по којима обавезе доспевају након дана почетка примене Закона
- **Примена:** на све уговоре о кредитима закључене до дана примене Закона, независно од врсте кредита који је предмет уговора, у делу који се односи на променљиву номиналну каматну стопу, уговорену супротно одредбама
- **Начин:** усклађивање уговора закључених до дана примене Закона врши се на начин да висина уговорене променљиве а неодредиве номиналне каматне стопе, односно променљивог неодредивог елемента те стопе, не може бити већа од њихове иницијалне висине (висине у моменту закључења уговора)
- У случају да је иницијална каматна стопа била виша од оне уговорене у међувремену, накнадним анексом, потребно је задржати каматну стопу из анекса јер би усклађивање са иницијалном значило увећање обавезе корисника

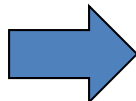
## Усклађивање са Законом 2/3

- Закључењем **анекса уговора** с корисником финансијске услуге, а у случају да то није могуће, **непосредна примена Закона**
- У случају непосредне примене Закона, банка до дана почетка примене Закона кориснику доставља обавештење:
  - да је изменила одредбе уговора које регулишу каматну стопу, односно да је утврдила каматну стопу у складу са Законом,
  - начин на који је утврдила каматну стопу, односно од којих елемената се састоји та каматна стопа, и
  - периоде у којима ће се мењати тако утврђена каматна стопа.
- Уз анекс уговора или обавештење о промени каматне стопе, банка је у обавези да кориснику кредита достави и нови план отплате кредита

# Усклађивање са Законом 3/3

## УГОВОРЕНО

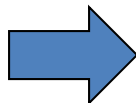
|                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------|
| Укупна каматна стопа променљива сагласно пословној политици банке |
| <b>УКС 5%</b>                                                     |



## УСКЛАЂИВАЊЕ

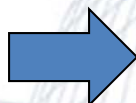
|                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Каматна стопа утврђује се као фиксна, и то у висини која није изнад иницијалне висине те стопе (у моменту закључења уговора) |
| <b>Усклађена КС до 5%</b>                                                                                                    |

|                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Укупна каматна стопа променљива у складу с променом референтне каматне стопе (није дата структура каматне стопе) |
| <b>УКС 5%</b>                                                                                                    |



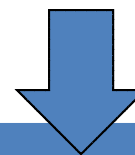
|                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Каматна стопа се утврђује као променљива, и то као збир референтне каматне стопе и марже, при чему се маржа израчунава као разлика између иницијално уговорене висине укупне каматне стопе и вредности референтне каматне стопе која је важила у тренутку закључења уговора |
| <b>Маржа = УКС 5% – референтна КС на дан закључења уговора</b>                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Усклађена КС = референтна КС на дан закључења анекса + маржа</b>                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------|
| Укупна каматна стопа с датом структуром: референтна каматна стопа + маржа |
| <b>УКС 5% = референтна КС + 2%</b>                                        |



|                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Каматна стопа се утврђује као променљива, и то као збир те референтне каматне стопе на дан усклађивања и марже која није већа од иницијално уговорене марже |
| <b>Усклађена КС = референтна КС на дан закључења анекса + 2%</b>                                                                                            |

# Остваривање права на заштиту



## Приговор

- Даваоцу услуге
- Затим обраћање НБС

## Посредовање

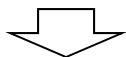
- Добровољност
- Вансудско решавање спора
- Запослени НБС као посредници

## Поступање НБС

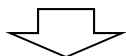
- Очигледна неправилност: налог за њено отклањање + решење о новчаној казни
- Остале неправилности: пријава за прекршај (надлежност суда) + Закон о банкама

# Приговори и посредовање

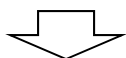
- Писмени приговор финансијској институцији (рок за одговор 30 дана)
- Обавештавање НБС
- Захтев НБС за изјашњење финансијске институције на наводе из приговора (рок за изјашњење осам дана)
- Коначан одговор с предлогом за посредовање НБС (посредовање је бесплатно)
- У случају очигледне неправилности из члана 50. Закона, НБС:



доноси решење којим се налаже отклањање неправилности и достављање доказа о томе у року одређеном тим решењем + новчана казна



двострука новчана казна



поступање по Закону о банкама

- НБС о својим мерама обавештава корисника и јавно саопштава информације о даваоцима финансијских услуга који нису поступали у складу са Законом

# Новчане казне

Народна банка Србије **изриче новчане казне у износу од 500.000 до 800.000 динара** банкама и даваоцима лизинга за следеће повреде Закона:

- ако уговори садрже упућујућу норму на пословну политику кад су у питању обавезни елементи уговора
- ако уговори о кредиту, дозвољеном прекорачењу рачуна, лизингу, издавању и коришћењу платне картице, депозиту и отварању и вођењу рачуна не садрже обавезне елементе
- ако уговори садрже променљиву номиналну каматну стопу супротно Закону (**неодредива**)
- ако не прибаве писмену сагласност за измену обавезних елемената уговора, односно једнострано измене услове из уговора или једнострано раскину, односно откажу уговор
- ако не примене званични средњи курс при одобравању и отплати кредита
- ако не примене исти метод обрачуна камате на положени наменски депозит који је примењен и на обрачун камате на износ одобреног кредита
- ако наплате накнаду за превремену отплату супротно Закону
- ако кориснику не омогуће да подигне средства са свог рачуна у готовини, односно ефективном страном новцу без наплате посебне накнаде одмах до 600.000 динара, односно најкасније два дана по приливу преко тог износа
- ако кориснику наплате накнаду за гашење рачуна/платне картице
- ако уступе потраживање супротно Закону
- ако не ускладе постојеће уговоре са одредбама Закона о **одредивости** каматне стопе и др.

# Савети грађанима

- Будући да је усклађивање са Законом у интересу корисника, немојте избегавати потписивање анекса уговора
- Пажљиво читајте основни уговор и упоредите га с понудом из анекса уговора, с посебним освртом на номиналну каматну стопу
- Ако сматрате да је анекс уговора сачињен супротно Закону, и даље можете упутити писани приговор финансијској институцији и обавештење НБС
- Ако не потпишете анекс уговора, даваоци финансијских услуга су дужни да непосредно примене Закон

У случају непосредне примене Закона, банка до дана почетка његове примене кориснику доставља обавештење:

- да је изменила одредбе уговора које регулишу каматну стопу, односно да је утврдила каматну стопу у складу са Законом,
- како је утврдила каматну стопу, тј. од којих елемената се та каматна стопа састоји, и
- у којим периодима ће се тако утврђена каматна стопа мењати.