

Ради спровођења Одлуке о обрачуну и клирингу и о функционисању обрачунских рачуна банака код Народне банке Србије ("Службени гласник РС", бр. 57/2004), доносим

## **ИНСТРУКЦИЈЕ ЗА ПОСТУПАЊЕ БАНАКА ПО РЕКЛАМАЦИЈАМА КОЈЕ СЕ ОДНОСЕ НА МЕЋУБАНКАРСКА ПЛАЋАЊА**

1. Овим инструкцијама регулише се поступање банака по рекламацијама које се односе на међубанкарска плаћања обављена у RTGS систему, односно клирингу код Народне банке Србије (у даљем тексту: рекламације).

2. Банка – учесник у RTGS систему, односно клирингу може подносити само оне рекламације које се односе на плаћања извршена у тим системима, и то Народној банци Србије – Сектору за платни систем (у даљем тексту: Сектор).

Банка подноси рекламације Сектору само ако спорна питања у вези с рекламацијама претходно није успела да разреши с другом банком.

3. Рекламације се подnose у писменој форми и мора их претходно потписати лице овлашћено за заступање банке.

Изузетно, када је банци потребна хитна провера плаћања које је предмет рекламације – рекламације се могу доставити и телефаксом, с тим да се наредног дана достављају и у писменој форми.

4. Рекламације морају садржати све податке којима банка располаже а у вези су с предметом рекламације (нпр. изводи о извршеном међубанкарском плаћању, налози за плаћања и др.).

5. Ако се рекламације односе на налоге на основу којих је обављено међубанкарско плаћање, тј. обрачун у RTGS систему, односно клирингу – банка је обавезна да уз те рекламације Сектору достави и SWIFT поруку којом је плаћање извршено, као и све друге примљене и послате SWIFT поруке у вези са спорним плаћањем.

Изузетно, када јој је потребна хитна провера налога за плаћање у смислу става 1. ове тачке – банка поруке из тог става може доставити и електронски.

6. Примљене рекламације проверава Одељење за оперативне послове платног система у Сектору, које утврђује да ли је порука на коју се односе рекламације обрађена у RTGS систему, односно клирингу, да ли је износ из налога пренет примаоцу, утврђује време када је обрађена и др.

7. Након што провери рекламације у смислу тачке 6. ових инструкција, Сектор доставља банци писмени одговор – најкасније у року од два дана од дана добијања рекламације.

8. Ове инструкције примењују се од дана доношења.

Г. бр. 10485  
22. децембра 2005. године  
Београд

Г у в е р н е р  
Народне банке Србије

Радован Јелашић