



**НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ**

**ТЕХНИЧКО УПУТСТВО**

**ЗА ЕЛЕКТРОНСКО ДОСТАВЉАЊЕ НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ  
ПОДАТАКА О ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА КОЈЕ  
ДОСТАВЉАЈУ БАНКЕ, ДАВАОЦИ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА,  
ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ, ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ  
НОВЦА И ЈАВНИ ПОШТАНСКИ ОПЕРАТОР**

**ВЕРЗИЈА 1.8**

**Јул 2023. године**

## Садржај:

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. ПРАВНИ ОСНОВ.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>2. ТРОМЕСЕЧНО ИЗВЕШТАВАЊЕ.....</b>  | <b>4</b>  |
| 2.1. ЗАГЛАВЉЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ ПОРУКЕ .....   | 4         |
| 2.2. КОНТРОЛЕ ПОДАТАКА ЗАГЛАВЉА:.....  | 5         |
| <b>3. РР- ПРИГОВОРИ НА РАД ДАВАЛАЦА УСЛУГА .....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>3.1. РАЧУНСКЕ КОНТРОЛЕ.....</b>   | <b>11</b> |
| 3.2. ПРИМЕРИ XML ДОКУМЕНТА.....  | 12        |
| 3.3. ШИФАРНИК ВРСТА ОСНОВА САСТОЈИ СЕ ИЗ ШИФАРНИКА ФИНАНСИЈАСКИХ<br>УСЛУГА И ШИФАРНИКА ПРЕДМЕТА ПРИГОВОРА..... | 17        |
| 3.4. ШИФАРНИК ТИПА КОРИСНИКА, НАЧИНА УГОВАРАЊА , ТИПА КОРИСНИКА1, ТИПА<br>КОРИСНИКА 2 И ВРСТЕ 2 .....          | 21        |
| 3.5. ШИФАРНИК ПОДАТАКА О ПРИМЉЕНИМ ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА УСЛУГЕ<br>ОСИГУРАЊА .....                             | 22        |
| <b>4. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ.....</b>   | <b>23</b> |
| 4.1. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ О ЕЛЕКТРОНСКОЈ РАЗМЕНИ ПОДАТАКА.....  | 24        |
| 4.2. СТРУЧНА ПОДРШКА .....   | 25        |
| 4.3. ТЕХНИЧКА ПОДРШКА .....  | 25        |

## 1. Правни основ

1.1. Податке о примљеним писменим приговорима на рад давалаца финансијских услуга које пружају банке, даваоци финансијског лизинга, платне институције, институције електронског новца и јавни поштански оператор ти даваоци услуга достављају Народној банци Србије, у складу са Одлуком о поступку по приговору и притужби корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 1/2019, 50/2019 и 87/2021), Одлуком о приговору правног лица и поступању банке по том приговору („Службени гласник РС“, бр. 87/2021), као и Упутством о електронском достављању Народној банци Србије података о приговорима корисника (Г. бр. 2849 од 4. априла 2019. године).

1.2. Податке о примљеним приговорима корисника услуга осигурања Народној банци Србије достављају даваоци услуге у делатности осигурања на основу Закона о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014 и 44/2021) и *Одлуке о поступку по приговору корисника услуге осигурања* („Службени гласник РС“, бр. 87/2021). Даваоци услуге у делатности осигурања у смислу поменутог закона су, поред друштва за осигурање, друштва за посредовање у осигурању, друштва за заступање у осигурању и физичких лица – предузетника који су заступници у осигурању, такође и банке, даваоци финансијског лизинга и јавни поштански оператор који послове заступања у осигурању обављају на основу претходне сагласности Народне банке Србије. Овим техничким упутством уређен је начин на који ће достављање података о приговорима корисника услуга осигурања вршити банке, даваоци финансијског лизинга и јавни поштански оператор.

## 2. ТРОМЕСЕЧНО ИЗВЕШТАВАЊЕ

### 2.1. Заглавље електронске поруке

| НАЗИВ ТАГА   | САДРЖАЈ  | ТИП            | НАПОМЕНА   |
|--|--|----------------|--|
| <b>&lt;Dokument&gt;</b>  |  |                |  |
| <DatumStanja>  | Датум важења података.<br>Одговара датуму у називу фајла.  | Date           | Датумски података у формату DD.MM.YYYY<br>Обавезно попуњено.       |
| <Obrazac>  | Шифра електронске поруке, односно xml којим се достављају подаци-IMN   | Text<br>(2)    | Иста као у називу податка PP.<br>Обавезно попуњено.                |
| <MaticniBroj>  | Матични број обвезника извештавања је стандардизована нумеричка ознака која се налази у постојећој бази обвезника извештавања Народне банке Србије | Number<br>(8)  | Нумеричка вредност дужине 8.<br>Обавезно попуњено.                 |
| <RedniBroj>  | Редни број слања податка за задати датум стања.  | Integer<br>(2) | Редни број мора бити исти као у називу фајла.<br>Обавезно попуњено |
| <PodatkeObradio>   | Име и презиме особе која је податке обрадила.  | Text<br>(240)  | Текст податак дужине 240. Обавезно попуњено.                       |
| <Kontakt>  | Телефон и мејл адреса особе која је податке обрадила.  | Text<br>(240)  | Текст податак дужине 240. Обавезно попуњено.                       |
| Обвезници извештавања су:<br>1.банке<br>2.даваоци финансијског лизинга<br>3.платне институције<br>4.институције електронског новца<br>5.јавни поштански оператор   |  |                |  |
| Сви елементи заглавља су обавезни.   |  |                |  |
| Датум важења мора бити последњи дан у тромесечју за које се извештава:<br>31.03. или 30.06. или 30.09. или 31.12.  |  |                |  |
| Динамика достављања: ТРОМЕСЕЧНА - до 15. априла за прво тромесечје, до 15. јула за друго тромесечје, до 15. октобра за треће тромесечје текуће године, односно до 15. јануара за четврто тромесечје претходне године, подаци морају бити потпуни и тачни. По истеку рока за достављање података, подаци неће бити обрађивани осим ако власници података у НБС не одлуче другачије. |  |                |  |
| У случају да финансијска институција није примила приговоре на свој рад, тај податак се, такође, обавезно уноси на начин дат примером у овом упутству.   |  |                |  |

## 2.2. Контроле података заглавља:

|               |   |
|---------------|---|
| <DatumStanja> | <b>код грешке 10</b><br>Датум важења података мора бити формата DD.ММ.YYYY  |
|               | <b>код грешке 21</b><br>Датум важења података мора бити исти као и датум у називу xml фајла   |
|               | <b>код грешке 34</b><br>Датум важења података не може бити млађи од текућег датума  |
|               | <b>код грешке 35</b><br>Датум важења података може бити само задњи дан тромесечја<br>31.03., 30.06., 30.09., 31.12.                   |
| <Образас>     | <b>код грешке 13</b><br>Текстуалан податак дужине 2 и узима вредност PP, провера се врши у шифарнику важећих образаца                 |
|               | <b>код грешке 21</b><br>Образац мора бити исти као и образац у називу xml фајла   |
| <МатичниБрој> | <b>код грешке 10</b><br>Матични број обвезника извештавања мора бити нумерички податак дужине 8                                       |
|               | <b>код грешке 13</b><br>Матични број обвезника извештавања мора постојати у шифарнику правних лица у НБС                              |
|               | <b>код грешке 21</b><br>Матични број обвезника извештавања мора бити исти као и матични број обвезника извештавања у називу xml фајла |
| <РедниБрој>   | <b>код грешке 10</b><br>Редни број слања мора бити нумерички податак дужине 2   |
|               | <b>код грешке 14</b><br>Редни број слања мора бити за 1 већи од претходног слања који је био у обради у НБС                           |
|               | <b>код грешке 21</b><br>Редни број слања мора бити исти као и редни број слања у називу xml фајла                                     |
| <Контакт>     | <b>код грешке 226</b><br>Контакт мора садржати телефон и имејл адресу   |

### 3. PP- Приговори на рад давалаца услуга

| НАЗИВ ТАГА  | САДРЖАЈ   | НАПОМЕНА<br>/ (O)-ОБАВЕЗНО  |
|---|---|---|
| <b>&lt;SlogPP&gt;</b> Приговори на рад давалаца услуга (банке, даваоци финансијског лизинга, платне институције, институције електронског новца и јавни поштански оператор) |   |   |
| <b>&lt;TipKorisnika&gt;</b>   | Тип корисника ( физичка лица , правна лица, пољопривредници, предузетници)  | Целобројна нумеричка вредност из шифарника <b>TipKorisnika</b> у наставку овог документа(O)     |
| <b>&lt;NacinUgovaranja&gt;</b>  | Начин уговарања   | Целобројна нумеричка вредност из шифарника <b>NacinUgovaranja</b> у наставку овог документа (O) |
| <b>&lt;VrstaOsnova&gt;</b>  | Финансијска услуга, односно предмет приговора   | Целобројна нумеричка вредност из шифарника <b>VrstaOsnova</b> у наставку овог документа (O)     |
| <b>&lt;Iznos1&gt;</b>   | Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који <b>нису решени</b> у том тромесечју -<br><b>Основани-</b><br>Решени у року од 15 дана            | Целобројна нумеричка вредност (O)   |
| <b>&lt;Iznos2&gt;</b>   | Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који <b>нису решени</b> у том тромесечју –<br><b>Основани-</b><br>Решени у року од додатних 15 дана   | Целобројна нумеричка вредност (O)   |
| <b>&lt;Iznos3&gt;</b>   | Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који <b>нису решени</b> у том тромесечју –<br><b>Основани-</b><br>Решени у року преко 30 дана         | Целобројна нумеричка вредност (O)   |
| <b>&lt;Iznos4&gt;</b>   | Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који <b>нису решени</b> у том тромесечју -<br><b>Неосновани -</b><br>Решени у року од 15 дана         | Целобројна нумеричка вредност (O)   |
| <b>&lt;Iznos5&gt;</b>   | Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који <b>нису решени</b> у том тромесечју –<br><b>Неосновани-</b><br>Решени у року од додатних 15 дана | Целобројна нумеричка вредност (O)   |
| <b>&lt;Iznos6&gt;</b>   | Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који <b>нису решени</b> у том тромесечју –<br><b>Неосновани-</b><br>Решени у року преко 30 дана       | Целобројна нумеричка вредност (O)   |

| НАЗИВ ТАГА | САДРЖАЈ  | НАПОМЕНА<br>/ (О)-ОБАВЕЗНО        |
|------------|--|-----------------------------------|
| <Iznos7>   | Приговори <b>примљени</b> у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)<br>Примљени   | Целобројна нумеричка вредност (О) |
| <Iznos8>   | Приговори <b>примљени</b> у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)- <b>Основани</b> -<br>Решени у року од 15 дана            | Целобројна нумеричка вредност (О) |
| <Iznos9>   | Приговори <b>примљени</b> у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)- <b>Основани</b> -<br>Решени у року од додатних 15 дана   | Целобројна нумеричка вредност (О) |
| <Iznos10>  | Приговори <b>примљени</b> у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)- <b>Основани</b> -<br>Решени у року преко 30 дана         | Целобројна нумеричка вредност (О) |
| <Iznos11>  | Приговори <b>примљени</b> у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)- <b>Неосновани</b> -<br>Решени у року од 15 дана          | Целобројна нумеричка вредност (О) |
| <Iznos12>  | Приговори <b>примљени</b> у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)- <b>Неосновани</b> -<br>Решени у року од додатних 15 дана | Целобројна нумеричка вредност (О) |
| <Iznos13>  | Приговори <b>примљени</b> у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга   | Целобројна нумеричка вредност (О) |

| НАЗИВ ТАГА  | САДРЖАЈ   | НАПОМЕНА<br>/ (О)-ОБАВЕЗНО   |
|---|---|--|
|   | проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)– <b>Неосновани</b> - Решени у року преко 30 дана          |  |
| <b>Подаци које достављају само банке а односе се на укупан број корисника у банкама</b>   |   |  |
| <BrojKorisnika1>  | Број корисника са стањем на последњи дан извештајног периода по типу корисника и по врсти физичких лица   |  |
| <TipKorisnika1>   | Категорија корисника и врста физичких лица  | Целобројна нумеричка вредност по шифарнику за <b>TipKorisnika1</b> у наставку овог документа (О)           |
| <Broj1>   | Број корисника са стањем на последњи дан извештајног периода  | Целобројна нумеричка вредност (О)  |
| <BrojKorisnika2>  | Број корисника <b>по свакој категорији корисника посебно</b> са стањем на последњи дан извештајног периода, и то по врсти финансијских услуга и по начину уговарања |  |
| <TipKorisnika2>   | Категорија корисника  | Целобројна нумеричка вредност по шифарнику за <b>TipKorisnika</b> у наставку овог документа (О)            |
| <Vrsta2>  | Врста финансијских услуга и начина уговарања  | Целобројна нумеричка вредност које узима вредност из шифарника <b>Vrsta2</b> у наставку овог документа (О) |
| <Broj2>   | Број корисника са стањем на последњи дан извештајног периода  | Целобројна нумеричка вредност (О)  |
| Подаци које достављају само даваоци услуге у делатности осигурања – банке, даваоци финансијског лизинга и јавни поштански оператор који послове заступања у осигурању обављају на основу претходне сагласности Народне банке Србије |   |  |
| <b>&lt;SlogPO&gt; Подаци о примљеним приговорима корисника услуге осигурања</b>   |   |  |
| <TipPodatka>  | Тип лица корисника услуге осигурања које је подносилац приговора<br>1=PL – правно лице<br>2=FL – физичко лице<br>3=PR – предузетник                                 | Нумеричка вредност дужине 1 које узима вредност 1, 2 или 3 (О)   |
| <VrstaOsnova>   | Врста основа приговора из делатности осигурања  | Троцифрени број из <b>Шифарника основа приговора</b>   |
| <VrstaOsiguranja>   | Врста осигурања   | Троцифрени број из <b>Шифарника врсте осигурања</b>  |
| <Iznos1>  | Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – основаних/позитивно решених у року до 15 дана   | Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10 – контрола   |
| <Iznos2>  | Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја –   | Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10  |



| НАЗИВ ТАГА   | САДРЖАЈ  | НАПОМЕНА<br>/ (О)-ОБАВЕЗНО                                     |
|--|--|--|
|  | основаних/позитивно решених у року преко 15 дана   |  |
| <Iznos3>   | Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – неоснованих/негативно решених у року до 15 дана  | Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10            |
| <Iznos4>   | Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – неоснованих/негативно решених у року преко 15 дана   | Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10            |
| <Iznos5>   | Укупан број примљених приговора у току извештајног тромесечја  | Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10            |
| <Iznos6>   | Укупан број основаних/позитивно решених приговора у року до 15 дана  | Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10            |
| <Iznos7>   | Укупан број основаних/позитивно решених приговора у року преко 15 дана   | Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10            |
| <Iznos8>   | Укупан број неоснованих/негативно решених приговора у року до 15 дана  | Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10            |
| <Iznos9>   | Укупан број неоснованих/негативно решених приговора у року преко 15 дана   | Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10            |
| <Iznos10>  | Укупан број приговора у току на крају извештајног тромесечја   | Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10 – контрола |
| <Iznos11>  | Процењена вредност основаних/позитивно решених приговора, изражена у РСД, која се односи на приговоре приказане у оквиру износа <Iznos6> и <Iznos7>                                      | Нумерички податак са два децимална места – контрола            |
| <Iznos12>  | Процењена вредност неоснованих/негативно решених приговора, изражена у РСД, која се односи на приговоре приказане у оквиру износа <Iznos8> и <Iznos9>                                    | Нумерички податак са два децимална места                       |
| <Iznos13>  | Процењена вредност приговора у току, изражена у РСД, која се односи на приговоре приказане у оквиру износа <Iznos10>   | Нумерички податак са два децимална места                       |
| <Signature>  | Електронска порука у XML формату мора бити електронски потписана. Електронски сертификат потписника мора бити квалификовани сертификат издат од квалификованог сертификационог тела (СА) |  |
| Сви елементи поруке су обавезни. Динамика достављања: <b>ТРОМЕСЕЧНА</b>  |  |  |
| Давалац услуге у делатности осигурања – банка, давалац финансијског лизинга и јавни поштански оператор – доставља податке из Шифарника основа приговора, Шифарника врсте осигурања и тип података само за оне основе приговора, врсте осигурања и типове лица за које има податке, није обавезан да достави све шифре основа приговора, шифре осигурања и тип лица где су сви износи једнаки нули (од Iznos1 до Iznos13) |  |  |
| Контроле:  |  |  |

| НАЗИВ ТАГА   | САДРЖАЈ  | НАПОМЕНА<br>/ (О)-ОБАВЕЗНО |
|--|--|----------------------------|
| За све елементе xml-a:   | код грешке 10 - Податак није одговарајућег типа  |                            |
|  | код грешке 12 – Недостаје податак који мора бити попуњен   |                            |
|  | код грешке 17 - Податак није одговарајуће дужине   |                            |
|  | код грешке 799 –Недостаје елемент xml-a  |                            |
| За све елементе xml-a:<br><TipKorisnika><br><NacinUgovaranja><br><VrstaOsnova><br><TipKorisnika1><br><TipKorisnika2><br><Vrsta2> | код грешке 13 – податак не постоји у шифарнику из упутства<br>код грешке 32 - Дупли податак у оквиру једног извештаја РР<br>код грешке 33 – Недостаје податак из шифарника који се обавезно попуњава |                            |
| <VrstaOsnova>  | код грешке 292 - Шифра финансијских услуга може имати само одређене вредности шифара предмета приговора  |                            |
| За све елементе xml-a:<br><TipPodatka><br><VrstaOsnova><br><VrstaOsiganja>   | код грешке 13 – податак не постоји у шифарнику из упутства<br>код грешке 32 - Дупли податак у оквиру једног извештаја РО<br>код грешке 33 – Недостаје податак из шифарника који се обавезно попуњава |                            |
| Рачунске контроле, 1, 2, 3   | код грешке 158 – Морају важити рачунске контроле из техничког Упутства за електронску размену података   |                            |

### **3.1. Рачунске контроле**

#### **1. PP контрола**

$$(\langle \text{Iznos1} \rangle + \langle \text{Iznos2} \rangle + \langle \text{Iznos3} \rangle + \langle \text{Iznos4} \rangle + \langle \text{Iznos5} \rangle + \langle \text{Iznos6} \rangle) * \\ = \langle \text{Iznos7} \rangle - (\langle \text{Iznos8} \rangle + \langle \text{Iznos9} \rangle + \langle \text{Iznos10} \rangle + \langle \text{Iznos11} \rangle + \langle \text{Iznos12} \rangle + \langle \text{Iznos13} \rangle)**$$

\*за хмл текући извештај

\*\* претходни хмл извештај

Укупан број тзв. пренетих приговора (који су примљени у претходном тромесечју а који нису решени у том тромесечју већ у текућем извештајном периоду) мора бити једнак

Укупном броју примљених нерешених приговора за претходни извештај

#### **2. PO контрола**

$$(\langle \text{Iznos1} \rangle + \langle \text{Iznos2} \rangle + \langle \text{Iznos3} \rangle + \langle \text{Iznos4} \rangle)* = \langle \text{Iznos10} \rangle**$$

\* текуће извештајно тромесечје

\*\* претходно извештајно тромесечје

Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја а решених у текућем извештајном тромесечју

$$(\langle \text{Iznos1} \rangle + \langle \text{Iznos2} \rangle + \langle \text{Iznos3} \rangle + \langle \text{Iznos4} \rangle)$$

мора бити једнак

Укупном броју приговора у току  $\langle \text{Iznos10} \rangle$  за претходно извештајно тромесечје

#### **3. PO контрола**

$$\langle \text{Iznos5} \rangle - \langle \text{Iznos6} \rangle - \langle \text{Iznos7} \rangle - \langle \text{Iznos8} \rangle - \langle \text{Iznos9} \rangle = \langle \text{Iznos10} \rangle$$

Укупан број приговора примљених у текућем извештајном тромесечју умањен за

Решене приговоре у текућем извештајном тромесечју

мора бити једнак

Укупном броју приговора у току на крају текућег извештајног тромесечја

#### **4. PO контрола**

**Ако је збир  $\text{Iznos6} + \text{Iznos7} = 0$ , мора бити и  $\text{Iznos11} = 0$**

**Ако је збир  $\text{Iznos8} + \text{Iznos9} = 0$ , мора бити и  $\text{Iznos12} = 0$**

**Ако је  $\text{Iznos10} = 0$ , мора бити и  $\text{Iznos13} = 0$**

Ако је број приговора (основаних, неоснованих и приговора у току) у текућем извештајном тромесечју једнак нули, процењена вредност предмета приговора у текућем извештајном периоду мора бити једнака нули

### 3.2. Примери xml документа

- Пример података у XML формату за БАНКЕ – PP311222 01 88888888.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>31.12.2022</DatumStanja>
<Obrazac>PP</Obrazac>
<MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
<RedniBroj>1</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <NacinUgovaranja>1<NacinUgovaranja>
  <VrstaOsnova>111</VrstaOsnova>
  <Iznos1>11</Iznos1>
  <Iznos2>0</Iznos2>
  <Iznos3>13</Iznos3>
  <Iznos4>0</Iznos4>
  <Iznos5>55</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>25</Iznos7>
  <Iznos8>11</Iznos8>
  <Iznos9>0</Iznos9>
  <Iznos10>3</Iznos10>
  <Iznos11>0</Iznos11>
  <Iznos12>5</Iznos12>
  <Iznos13>2</Iznos13>
</SlogPP>
<BrojKorisnika1>
  <TipKorisnika1>11</TipKorisnika1>
  <Broj1>5</Broj1>
</BrojKorisnika1>
<BrojKorisnika 2>
  <TipKorisnika2>1</TipKorisnika2>
  <Vrsta2>11</Vrsta2>
  <Broj2>7</Broj2>
</BrojKorisnika2>
<SlogPO>
  <TipPodatka>1</TipPodatka >
  <VrstaOsnova>811</VrstaOsnova>
  <VrstaOsiganja>101</VrstaOsiganja>
  <Iznos1>1</Iznos1>
  <Iznos2>5</Iznos2>
  <Iznos3>3</Iznos3>
  <Iznos4>4</Iznos4>
  <Iznos5>20</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>4</Iznos7>
  <Iznos8>5</Iznos8>
  <Iznos9>6</Iznos9>
  <Iznos10>2</Iznos10>
  <Iznos11>50.00</Iznos11>
  <Iznos12>650.00</Iznos12>
  <Iznos13>234600.00</Iznos13>
</SlogPO>
</Dokument>
<Signature>elektronski potpis</Signature>
</ZaSlanje>
```

- Пример података у XML формату за ДАВАОЦЕ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА и ЈАВНОГ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА PP311222\_01\_88888888.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>31.12.2022</DatumStanja>
<Obrazac>PP</Obrazac>
<MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
<RedniBroj>1</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <NacinUgovaranja>1<NacinUgovaranja>
  <VrstaOsnova>111</VrstaOsnova>
  <Iznos1>11</Iznos1>
  <Iznos2>0</Iznos2>
  <Iznos3>13</Iznos3>
  <Iznos4>0</Iznos4>
  <Iznos5>55</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>25</Iznos7>
  <Iznos8>11</Iznos8>
  <Iznos9>0</Iznos9>
  <Iznos10>3</Iznos10>
  <Iznos11>0</Iznos11>
  <Iznos12>5</Iznos12>
  <Iznos13>2</Iznos13>
</SlogPP>
<SlogPO>
  <TipPodatka>1</TipPodatka >
  <VrstaOsnova>811</VrstaOsnova>
  <VrstaOsiguranja>101</VrstaOsiguranja>
  <Iznos1>1</Iznos1>
  <Iznos2>5</Iznos2>
  <Iznos3>3</Iznos3>
  <Iznos4>4</Iznos4>
  <Iznos5>20</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>4</Iznos7>
  <Iznos8>5</Iznos8>
  <Iznos9>6</Iznos9>
  <Iznos10>2</Iznos10>
  <Iznos11>50.00</Iznos11>
  <Iznos12>650.00</Iznos12>
  <Iznos13>234600.00</Iznos13>
</SlogPO>
</Dokument>
<Signature>elektronski potpis</Signature>
</ZaSlanje>

```

- Пример XML поруке за ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ, ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ НОВЦА PP 20221231\_01\_88888888.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>

```

```

<Dokument>
<DatumStanja>31.12.2022</DatumStanja>
<Obrazac>PP</Obrazac>
<MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
<RedniBroj>1</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <NacinUgovaranja>1<NacinUgovaranja>
  <VrstaOsnova>111</VrstaOsnova>
  <Iznos1>11</Iznos1>
  <Iznos2>0</Iznos2>
  <Iznos3>13</Iznos3>
  <Iznos4>0</Iznos4>
  <Iznos5>55</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>25</Iznos7>
  <Iznos8>11</Iznos8>
  <Iznos9>0</Iznos9>
  <Iznos10>3</Iznos10>
  <Iznos11>0</Iznos11>
  <Iznos12>5</Iznos12>
  <Iznos13>2</Iznos13>
</SlogPP>
</Dokument>
<Signature>elektronski potpis</Signature>
</ZaSlanje>

```

- Пример XML поруке кад БАНКА нема података о приговорима корисника услуге осигурања  
PP300619\_02\_88888888.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>30.06.2019</DatumStanja>
<Obrazac>PP</Obrazac>
<MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
<RedniBroj>2</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <NacinUgovaranja>1<NacinUgovaranja>
  <VrstaOsnova>111</VrstaOsnova>
  <Iznos1>11</Iznos1>
  <Iznos2>0</Iznos2>
  <Iznos3>13</Iznos3>
  <Iznos4>0</Iznos4>
  <Iznos5>55</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>0</Iznos7>
  <Iznos8>11</Iznos8>
  <Iznos9>0</Iznos9>

```

```

    <Iznos10>13</Iznos10>
    <Iznos11>0</Iznos11>
    <Iznos12>55</Iznos12>
    <Iznos13>3</Iznos13>
</SlogPP>
<BrojKorisnika1>
  <TipKorisnika1>11</TipKorisnika1>
  <Broj1>5</Broj1>
</BrojKorisnika1>
<BrojKorisnika 2>
  <TipKorisnika2>11</TipKorisnika2>
  <Vrsta2>11</Vrsta2>
  <Broj2>7</Broj2>
</BrojKorisnika2>
<SlogPO/>
</Dokument>
<Signature>elektronski potpis</Signature>
</ZaSlanje>

```

- Пример података у XML формату за ДАВАОЦЕ ЛИЗИНГА и ЈАВНОГ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА када нема података о приговорима корисника услуге осигурања – PP311222\_02\_88888888.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>31.12.2022</DatumStanja>
<Obrazac>PP</Obrazac>
<MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
<RedniBroj>2</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogPP>
<SlogPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <NacinUgovaranja>1<NacinUgovaranja>
  <VrstaOsnova>111</VrstaOsnova>
  <Iznos1>11</Iznos1>
  <Iznos2>0</Iznos2>
  <Iznos3>13</Iznos3>
  <Iznos4>0</Iznos4>
  <Iznos5>55</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>0</Iznos7>
  <Iznos8>11</Iznos8>
  <Iznos9>0</Iznos9>
  <Iznos10>13</Iznos10>
  <Iznos11>0</Iznos11>
  <Iznos12>55</Iznos12>
  <Iznos13>3</Iznos13>
</SlogPP>
<SlogPO/>
</Dokument>
<Signature>elektronski potpis</Signature>
</ZaSlanje>

```

- Пример XML банка нема података PP311222\_04\_88888888.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ZaSlanje>

```

```

<Dokument>
  <DatumStanja>31.12.2022</DatumStanja>
  <Obrazac>PP</Obrazac>
  <MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
  <RedniBroj>4</RedniBroj>
  <PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
  <Kontakt>09912345678, petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
  <SlogPP/>
  <BrojKorisnika1/>
  <BrojKorisnika2/>
  <SlogPO/>
</Dokument>
<Signature>elektronski potpis</Signature>
</ZaSlanje>

```

- Пример XML даваоци финансијског лизинга и јавни поштански оператор немају податка PP311222 04 88888888.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
  <DatumStanja>31.12.2022</DatumStanja>
  <Obrazac>PP</Obrazac>
  <MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
  <RedniBroj>4</RedniBroj>
  <PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
  <Kontakt>09912345678, petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
  <SlogPP/>
  <SlogPO/>
</Dokument>
<Signature>elektronski potpis</Signature>
</ZaSlanje>

```

- Пример XML када платне институције и институције електронског новца немају податка PP 20221231 04 88888888.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
  <DatumStanja>31.12.2022</DatumStanja>
  <Obrazac>PP</Obrazac>
  <MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
  <RedniBroj>4</RedniBroj>
  <PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
  <Kontakt>09912345678, petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
  <SlogPP/>
</Dokument>
<Signature>elektronski potpis</Signature>
</ZaSlanje>

```



### 3.3. Шифарник врста основа састоји се из шифарника финансијских услуга и шифарника предмета приговора

Напомена: Значење колоне обавезност у табели шифарника је :

- 1- шифра се обавезно доставља
- 2- шифра се доставља се ако за њу постоје подаци
- 3- шифра се не доставља

#### Шифарника финансијских услуга :

| Шифра финансијске услуге | Назив- Опис финансијске услуге | Обавезно |
|--------------------------|--------------------------------|----------|
| 1                        | <b>КРЕДИТИ</b>                 | 3        |
| 11                       | Готовински кредити             | 2        |
| 12                       | Потрошачки кредити             | 2        |
| 13                       | Стамбени кредити               | 2        |
| 14                       | Кредити за пољопривреднике     | 2        |
| 15                       | Кредити за предузетнике        | 2        |
| 16                       | Кредити за рефинансирање       | 2        |
| 17                       | Остали кредити                 | 2        |
| 2                        | <b>ДЕПОЗИТИ</b>                | 3        |
| 21                       | Динарска штедња                | 2        |
| 22                       | Девизна штедња                 | 2        |
| 23                       | Остали депозити                | 2        |
| 3                        | <b>ПЛАТНЕ КАРТИЦЕ</b>          | 3        |
| 31                       | Дебитне картице                | 2        |
| 32                       | Кредитне картице               | 2        |
|                          |                                |          |
| 40                       | Платни рачуни /Платне услуге   | 2        |
| 50                       | Дозвољена прекорачења рачуна   | 2        |
| 60                       | Финансијски лизинг             | 2        |
| 70                       | Електронски новац              | 2        |
| 80                       | Остало                         | 2        |

**Шифарник предмета приговора:**

| <i>Шифра предмета приговора</i> | <i>Опис предмета приговора</i>   | <i>Обавезно</i> | <i>Шифре финансијске услуге из Шифарника финансијских услуга за које се доставља наведена шифра предмета приговора из Шифарника предмета приговора</i> |
|---------------------------------|--|-----------------|--|
| 1                               | Валута/ Валутна клаузула/Валута трансакција  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 22,31,32,40,60   |
| 2                               | Тип курса који се примењује  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 22,60  |
| 3                               | Ревалоризација   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 60   |
| 4                               | Рефинансирање  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 32, 50   |
| 5                               | Превремена отплата   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60   |
| 6                               | Конверзија у другу валуту  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17   |
| 7                               | Одустанак од уговора   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 50   |
| 8                               | Раскид уговора   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,50,60  |
| 9                               | Обрачун  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 50   |
| 10                              | Одбијање захтева за кредит / Одбијање захтева за дозвољеним прекорачењем   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 50   |
| 11                              | Доцња  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 50   |
| 12                              | Редовна камата (метод, износ...)   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60   |
| 13                              | Каматна стопа  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,50,60  |
| 14                              | Затезна камата   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17,31,32,50,60   |
| 15                              | Ефективна каматна стопа  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,50,60  |
| 16                              | Накнаде (које банка наплаћује у своје име) / Накнаде (које давалац услуга наплаћује у своје име)                                   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60   |
| 17                              | Трошкови (који се наплаћују у име и/или за рачун другог лица)  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60   |
| 18                              | Хипотека   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 60   |
| 19                              | Залога   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 50,60  |
| 20                              | Меница   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60   |
| 21                              | Административна забрана  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60   |
| 22                              | Полиса осигурања   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 50,60  |
| 23                              | Гаранције  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 60   |
| 24                              | Јемство  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60   |
| 25                              | Враћање средстава обезбеђења отплате по истеку уговорног односа  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60   |
| 26                              | Замена средстава обезбеђења  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60   |
| 27                              | Оглашавање   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21, 22,31,32,40,50,60  |
| 28                              | Обавештавање у предуговорној фази  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60   |
| 29                              | Разлика у условима датим у понуди, нацрту уговора и уговору  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,32,50,60   |
| 30                              | Обавештавање о променљивој номиналној каматној стопи и измена плана отплате / Обавештавање о променљивој номиналној каматној стопи | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,60   |
| 31                              | Измена обавезних елемената уговора   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,50,60  |
| 32                              | Измена других елемената уговора  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,50,60  |
| 33                              | Обавештавање о стању дуга / Обавештење – извод   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 31,32,50,60  |
| 34                              | Достављање информација, података и сл. у вези са уговорним односом   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60   |
| 35                              | Достављање примерка уговора  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,50,60  |
| 36                              | Чување уговорне документације  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,50,60  |
| 37                              | Кредитни биро  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 32,40,50,60  |
| 38                              | Банкарска тајна / Тајност података о платним услугама  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,   |

| <i>Шифра предмета приговора</i> | <i>Опис предмета приговора</i>  | <i>Обавезно</i> | <i>Шифре финансијске услуге из Шифарника финансијских услуга за које се доставља наведена шифра предмета приговора из Шифарника предмета приговора</i> |
|---------------------------------|---|-----------------|--|
| 39                              | Приговор (немогућност подношења, неодговарање...)                             | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40, 50,60  |
| 40                              | Уступање потраживања  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 32, 50,60  |
| 41                              | Спровођење извршног поступка  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 31,32,40,50,60   |
| 42                              | Немогућност измиривања обавеза  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60   |
| 43                              | Финансијске услуге које корисник није тражио                                  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,40,50,60   |
| 44                              | Непоштена пословна пракса   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60   |
| 45                              | Неправичне уговорне одредбе   | 2               | 11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60   |
| 46                              | Остало  | 2               | 11,12,13,14,15,16,17,21,22,23,31,32,40,50,60,70,80   |
| 47                              | Начин и услови под којима се може располагати депозитом                       | 2               | 21,22  |
| 48                              | Промена услова депоновања   | 2               | 21,22  |
| 49                              | Услови и начин аутоматског продужавања орочења                                | 2               | 21,22  |
| 50                              | Стара девизна штедња  | 2               | 22   |
| 51                              | Издавање платне картице   | 2               | 31,32  |
| 52                              | Проблеми с банкоматом   | 2               | 31,32  |
| 53                              | Измене и допуне уговора / Измене и допуне оквирног уговора / Уговорне одредбе | 2               | 31,32,40,60  |
| 54                              | Раздвајање накнада (енг. unblending)  | 2               | 31,32  |
| 55                              | Ограничење међубанкарске накнаде  | 2               | 31,32  |
| 56                              | Трговачке накнаде   | 2               | 31,32  |
| 57                              | Платни бренд и платна апликација  | 2               | 31,32  |
| 58                              | Правило прихватања свих картица   | 2               | 31,32  |
| 59                              | Обавештавање о условима и начину коришћења картице у земљи                    | 2               | 31,32  |
| 60                              | Обавештавање о условима и начину коришћења картице у иностранству             | 2               | 31,32  |
| 61                              | Губитак / крађа картице   | 2               | 31,32  |
| 62                              | Злоупотреба картице уз употребу сигурносног елемента                          | 2               | 31,32  |
| 63                              | Злоупотреба картице без употребе сигурносног елемента                         | 2               | 31,32  |
| 64                              | Отварање, вођење и гашење рачуна  | 2               | 40   |
| 65                              | Промена платног рачуна  | 2               | 40   |
| 66                              | Курс замене валута  | 2               | 40   |
| 67                              | Неуговорено прекорачење рачуна  | 2               | 40   |
| 68                              | Информације пре и након извршења појединачне платне трансакције               | 2               | 40   |
| 69                              | Листа услуга и накнада  | 2               | 40   |
| 70                              | Располагање новчаним средствима   | 2               | 40   |
| 71                              | Сагласност за извршење трансакције  | 2               | 40   |
| 72                              | Пријем и одбијање платног налога  | 2               | 40   |
| 73                              | Опозив платног налога   | 2               | 40   |
| 74                              | Рок извршења трансакције  | 2               | 40   |
| 75                              | Датум валуте задужења и одобрења  | 2               | 40   |
| 76                              | Извршење платне трансакције   | 2               | 40   |
| 77                              | Неодобрена платна трансакција   | 2               | 40   |
| 78                              | Неизвршена платна трансакција   | 2               | 40   |
| 79                              | Неправилно извршена платна трансакција  | 2               | 40   |
| 80                              | Повраћај износа платне трансакције  | 2               | 40   |
| 81                              | Јединствена идентификациона ознака  | 2               | 40   |

| <i>Шифра предмета приговора</i> | <i>Опис предмета приговора</i>                        | <i>Обавезно</i> | <i>Шифре финансијске услуге из Шифарника финансијских услуга за које се доставља наведена шифра предмета приговора из Шифарника предмета приговора</i> |
|---------------------------------|---|-----------------|--|
| 82                              | Утврђивање тока новчаних средстава платне трансакције | 2               | 40   |
| 83                              | Задужење рачуна без платног налога                    | 2               | 40   |
| 84                              | Међународна платна трансакција                        | 2               | 40   |
| 85                              | Једнократне платне трансакције                        | 2               | 40   |
| 86                              | Мале новчане вредности                                | 2               | 40   |
| 87                              | Платни инструмент који није платна картица            | 2               | 40   |
| 88                              | Враћање предмета лизинга                              | 2               | 60   |
| 89                              | Услови и начин преноса својине над предметом лизинга  | 2               | 60   |
| 90                              | Накнада штете   | 2               | 60   |
| 91                              | Кончан обрачун  | 2               | 60   |
| 92                              | Лизинг накнада  | 2               | 60   |
| 93                              | Мењачки послови - примењен курс                       | 2               | 80   |
| 94                              | Мењачки послови - провизија                           | 2               | 80   |
| 95                              | Мењачки послови - остало                              | 2               | 80   |
| 96                              | Обвезнице   | 2               | 80   |
| 97                              | Други банкарске услуге (авали, гаранције, сеф и др.)  | 2               | 80   |

Важна напомена:

Шифре VrstaOsnova које се достављају као основ у обрасцу РР, креирају се тако што се на шифру финансијске услуге надовезује шифра предмета приговора.

На пример, ако је корисник доставио приговор у вези са превременом отплатом по основу уговора о стамбеном кредиту, шифра за врсту основа утврђује се на следећи начин:

На шифру финансијске услуге, у овом примеру „стамбени кредит“ (13), надовезује се шифра предмета приговора, у овом примеру „превремена отплата“ (5), и надовезивањем ове две шифре (13 и 5) добија се да је шифра VrstaOsnova „135“.

### 3.4. Шифарник Типа корисника, Начина уговарања, Типа корисника1, Типа корисника 2 и Врсте 2

| Образац               | Шифра                  | Назив  | Обавезно |
|-----------------------|------------------------|--|----------|
| <b>PP</b>             | <b>TipKorisnika</b>    | Тип корисника  |          |
|                       | 1                      | за физичка лица  | 2        |
|                       | 2                      | за правна лица   | 2        |
|                       | 3                      | пољопривредници  | 2        |
|                       | 4                      | предузетници   | 2        |
| <b>PP</b>             | <b>NacinUgovaranja</b> | Начин уговарања  |          |
|                       | 1                      | Без коришћења средстава за комуникацију на даљину                        | 2        |
|                       | 2                      | Е-banking,   | 2        |
|                       | 3                      | М-banking  | 2        |
|                       | 4                      | Остала средстава за комуникацију на даљину                               | 2        |
| <b>БројКорисника1</b> | <b>TipKorisnika1</b>   |  |          |
|                       |                        | Категорије корисника:  |          |
|                       | 11                     | физичка лица   | 1        |
|                       | 12                     | правна лица  | 1        |
|                       | 13                     | пољопривредници  | 1        |
|                       | 14                     | предузетници   | 1        |
|                       |                        | Врсте физичких лица:   |          |
|                       | 21                     | Запослено лице   | 1        |
|                       | 22                     | Незапослено лице   | 1        |
|                       | 23                     | Пензионери   | 1        |
|                       | 24                     | Лица са минималним примањима (минимална месечна зарада увећана за 20%) * | 2        |
|                       | 25                     | Лица која први пут постају корисници *                                   | 2        |
|                       | 26                     | Остало   | 1        |
| <b>БројКорисника2</b> | <b>Vrsta2</b>          |  |          |
|                       |                        | Врста финансијских услуга:   |          |
|                       | 11                     | Кредити  | 2        |
|                       | 12                     | Депозити   | 2        |
|                       | 13                     | Платне картице   | 2        |
|                       | 14                     | Платни рачуни / Платне услуге  | 2        |
|                       | 15                     | Дозвољена прекорачења рачуна   | 2        |
|                       | 16                     | Остало   | 2        |
|                       |                        | Начин уговарања  |          |
|                       | 21                     | Без коришћења средстава за комуникацију на даљину                        | 2        |
|                       | 22                     | Е-banking,   | 2        |
|                       | 23                     | М-banking  | 2        |
|                       | 24                     | Остала средстава за комуникацију на даљину                               | 2        |

### ***3.5. Шифарник података о примљеним приговорима корисника услуге осигурања***

Шифарници података о примљеним приговорима корисника услуге осигурања – *Шифарник основа приговора* и *Шифарник врсте осигурања* – утврђени су *Техничким упутством за електронско достављање података о примљеним приговорима корисника услуге осигурања Народној банци Србије* којим је уређено извештавање давалаца услуга у делатности осигурања, а које је доступно на интернет презентацији Народне банке Србије.

#### **4. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ**

## 4.1. Опште напомене и контроле о електронској размени података

Пројекат предвиђа размену података у XML формату. Назив фајлова које обвезници извештавања достављају НБС је формално дефинисан као и сви подаци који се већ налазе у систему електронске размене.

Пример назива и структуре назива фајла који се доставља

| <b>PP311222_02_88888888.xml-банке, даваоци финансијског лизинга и јавни поштански оператор – достављају податке путем СФТП</b>                            |  |
|---|--|
| <b>PP</b>   | Шифра обрасца  |
| <b>311222</b>   | Датум на који се подаци односе у облику ddmmgg(danmesecgodina) |
| <b>_</b>  | Обавезно _   |
| <b>02</b>   | Редни број слања овог податка                                  |
| <b>_</b>  | Обавезно _   |
| <b>88888888</b>   | Матични број обвезника извештавања                             |
| <b>PP_20221231_02_88888888.xml-платне институције и институције електронског новца – достављају податке путем Центра за размену података на сајту НБС</b> |  |
| <b>PP</b>   | Шифра обрасца  |
| <b>_</b>  | Обавезно _   |
| <b>20221231</b>   | Датум на који се подаци односе у облику GGGGMMDD               |
| <b>_</b>  | Обавезно _   |
| <b>_</b>  | Обавезно _   |
| <b>02</b>   | Редни број слања овог податка                                  |
| <b>_</b>  | Обавезно _   |
| <b>88888888</b>   | Матични број обвезника извештавања                             |

Садржај података је дефинисан у строго формалном облику и дели се на три дела: Обавезни тагови (дефиниције), документ и општи подаци о документу и слогови документа.

Обавезни тагови, у свим порукама дефинисаним овим материјалом неопходно је да први таг буде `<?xml version="10" encoding="UTF-8"?>`

- Документ и општи подаци о документу Обавезно је да буду попуњени тагови:
  - Датум важења податка, у дефинисаном облику и представља датум за који важе подаци, у зависности од врсте података, дозвољена вредност између 31122015 и текућег датума и исти као у називу фајла
  - Образац - шифра податка иста као у називу фајла
  - Матични број исти као у називу фајла
  - Редни број исти као у називу фајла;
- Слогови документа Подаци слогова документа објашњени су у другом делу овог материјала;
- Датуми су у дефинисаном облику ДДММГТТГ, осим у називу фајла ДДММГТ или ГТТГММДД;
- Децимална позиција се дефинише **тачком**.

Након логичких контрола о исправности података, подаци се, уколико су исправни, уписују у базу података, а уколико нису, формира се листа грешака и одговор



од стране НБС о резултату обраде се доставља на фолдер обвезника извештавања на СФТП серверу или на Центру за размену података има форму:

**NBPP311125\_02\_07023664.xml,**

где је **PP311125\_02\_07023664.xml** име податка за који се шаље одговор на СФТП сервер или

**NB\_PP\_20221231\_02\_07023664.xml,**

где је **PP\_20221231\_02\_07023664.xml** име податка за који се шаље одговор на Центар за размену података на сајту НБС.

Електронска порука у XML формату мора бити електронски потписана. Електронски сертификат потписника мора бити квалификовани сертификат издат од квалификованог сертификационог тела (CA).

Субјекат у електронској размени података у XML формату мора доставити списак серијских бројева електронских сертификата чији ће тајни криптографски кључеви бити употребљивани за потписивање XML докумената који се достављају системом електронске размене података. Електронски потписан XML документ са становишта електронског потписа ће бити потпуно валидан и прихваћен уколико су испуњени сви услови који су дефинисани у *Упутству за креирање електронског потписа за XML документе који су у систему обавезног електронског извештавања НБС* ([http://www.nbs.rs/internet/latinica/20/kpb/elektronsko\\_potpisivanje\\_uputstvo.pdf](http://www.nbs.rs/internet/latinica/20/kpb/elektronsko_potpisivanje_uputstvo.pdf)).

## **4.2. Стручна подршка**

У делу РР образаца – Сектор за заштиту корисника финансијских услуга

011 333 8251, [zastita.korisnika@nbs.rs](mailto:zastita.korisnika@nbs.rs)

У делу РО образаца – Сектор за надзор над обављањем делатности осигурања

011 333 8213, [osiguranje@nbs.rs](mailto:osiguranje@nbs.rs)

## **4.3. Техничка подршка**

Дирекција за информационо-комуникационе технологије / Одељење за развој апликација / Одсек за комуникационе и апликативне сервисе

011 333 7536, [office.cpo@nbs.rs](mailto:office.cpo@nbs.rs)