

На основу члана 15. став 1. Закона о Народној банци Србије ("Службени гласник РС", бр. 72/2003, 55/2004 и 44/2010) и члана 45. Закона о банкама ("Службени гласник РС", бр. 107/2005 и 91/2010), Извршни одбор Народне банке Србије доноси

О Д Л У К У О БЛИЖИМ УСЛОВИМА И НАЧИНУ ПОСТУПАЊА БАНКЕ ПО ПРИГОВОРУ КЛИЈЕНТА

Основна одредба

1. Овом одлуком се, ради заштите права и интереса клијената банке – правних лица и предузетника (у даљем тексту: клијент), прописују ближи услови и начин поступања банке по приговору клијента, као и поступање Народне банке Србије у заштити тих права и интереса.

Поступање банке по приговору клијента

2. Приговор на рад банке клијент подноси у писменој форми.

Приговор из става 1. ове тачке (у даљем тексту: приговор) треба да садржи личне податке клијента и разлоге подношења приговора.

Банка је дужна да размотри приговор и да клијенту достави одговор најкасније у року од 30 дана од дана пријема приговора.

Банка је дужна да поступак из ове тачке спроводи у складу са овом одлуком и својим интерним актима, и то без накнаде.

3. Одговор банке на приговор треба да буде потпун и разумљив за клијента, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену основаности приговора.

Ако банка оцени да је приговор основан, обавестиће клијента о томе да ли су разлози због којих је уложен приговор отклоњени, односно о року за њихово отклањање.

4. Ако банка не достави клијенту одговор у року из тачке 2. став 3. ове одлуке, односно ако га обавести да је приговор неоснован – клијент

може писмено обавестити Народну банку Србије да је незадовољан исходом поступка по приговору.

Клијент уз обавештење из става 1. ове тачке (у даљем тексту: обавештење) доставља банци приговор, одговор банке ако га је банка доставила и документацију на основу које се могу ценити наводи из обавештења.

5. Ако клијент упути обавештење а претходно се није обратио банци – Народна банка Србије неће разматрати наводе из обавештења, већ ће обавештење одмах проследити банци, ради разматрања и упућивања одговора клијенту.

Поступање Народне банке Србије по обавештењу

6. Народна банка Србије ће, најкасније у року од осам дана од дана пријема обавештења, дописом затражити од банке да се изјасни о наводима из обавештења и истовремено ће о томе обавестити клијента.

Банка је дужан да се о наводима из става 1. ове тачке изјасни у року од осам дана од дана пријема дописа из тог става, као и да достави доказе којима се потврђују ти наводи.

7. Народна банка Србије ће писмено обавестити клијента о изјашњењу из тачке 6. ове одлуке најкасније у року од осам дана од дана пријема тог изјашњења.

Ако, на основу изјашњења из става 1. ове тачке, Народна банка Србије оцени да је могуће мирно решење спорног односа – обавестиће клијента о томе да може ставити предлог за посредовање ради мирног решавања спорног односа и спречавања настанка судског спора.

Предлог за посредовање Народне банке Србије у смислу става 2. ове тачке може дати и банка.

Посредовање Народне банке Србије

8. Кад клијент или банка дају предлог за покретање поступка посредовања пред Народном банком Србије (поступак посредовања) – Народна банка Србије ће одмах писмено затражити сагласност друге стране за спровођење овог поступка. Ако се и друга страна писмено изјасни о томе да је сагласна са овим предлогом, Народна банка Србије

ће обавестити клијента и банку о месту, датуму и часу одржавања поступка посредовања.

Сматраће се да је предлог за спровођење поступка посредовања одбијен ако се страна у овом поступку која га је примила не изјасни о том предлогу у року од 15 дана од дана његовог пријема или у року који је наведен у самом предлогу.

9. Поступак посредовања спроводе запослени у Народној банци Србије – посредници, који су за посреднике именовани одлуком овлашћеног органа у Републици Србији, односно који поседују лиценцу посредника и налазе се на списку посредника (у даљем тексту: посредник).

10. Све информације, предлози и изјаве у вези с поступком посредовања су тајни – осим ако се стране у том поступку друкчије не договоре, или је законом друкчије прописано, или се морају открити ради примене или спровођења споразума о поравнању, као и кад то налаже јавни интерес.

Информације, предлози и изјаве из става 1. ове тачке, као и предлози дати искључиво ради измирења, не могу се користити у парничном, арбитражном или другом поступку, ни саопштавати на други начин, а надлежни органи који воде овај поступак неће их прихватити ако буду понуђени.

11. Посредник је дужан да посредује на неутралан начин, не може странама у поступку посредовања (у даљем тексту: стране) наметати решење спорног односа, нити може давати обећања, односно гарантовати одређени резултат поступка.

Посредник је дужан да поступак посредовања води и оконча без одуговлачења.

Поступак посредовања може се одложити – да би се прибавили одговарајући докази, стручно мишљење, званичан став поводом спорног односа или из других разлога уз сагласност страна.

Поступак посредовања наставиће се на предлог једне од страна – утврђивањем и заказивањем новог термина за одржавање тог поступка.

Трајање поступка посредовања може се продужити из оправданих разлога – на захтев посредника или једне стране, уз претходно прибављену сагласност друге стране.

12. Поступак посредовања може се окончати закључивањем споразума између страна, или обавештењем посредника да се поступак обуставља јер његов наставак није оправдан, или, и то после консултација са странама или изјавом једне од страна, одустајањем од даљег поступка.

13. Споразум постигнут у поступку посредовања (у даљем тексту: споразум) има снагу вансудског поравнања ако је састављен у писменој форми и није противан јавном поретку.

Посредник је дужан да обавести стране о могућим дејствима споразума, као и о начину и роковима испуњења обавеза које су преузете споразумом.

Ако то стране захтевају, посредник ће учествовати у сачињавању и изради споразума.

Стране сагласно утврђују форму споразума, од које зависи и његово дејство.

14. Клијент и банка могу у току поступка посредовања одустати од предлога за покретање овог поступка, у ком случају ће посредник констатовати одустанак.

15. О спроведеном поступку посредовања, посредник сачињава записник, који садржи податке о месту, дану и часу одржавања посредовања, име и презиме, односно пословно име страна, име и презиме посредника, констатацију да су стране упознате с поступком посредовања и прописима којима се уређује тај поступак, исход поступка посредовања или разлоге за одлагање ако се поступак посредовања одлаже.

Пре започињања поступка посредовања, посредник ће прибавити сагласност страна да руководи тим поступком, која се констатује у записнику из става 3. ове тачке.

У поступку посредовања сачињава се записник, који потписују сви учесници у том поступку.

16. Поступак посредовања пред Народном банком Србије спроводи се без накнаде, с тим што евентуалне трошкове који могу настати у том поступку сnose саме стране (трошкови путовања, смештаја, неплаћено одсуство с посла, итд.).

Обавештавање

17. Банка је дужна да води евиденцију о свим писменим приговорима, с подацима о решењима предмета приговора и осталим подацима неопходним за сачињавање извештаја из тачке 18. ове одлуке.

18. Банка је дужна да сачињава тромесечни извештај, с подацима о укупном броју писмених приговора примљених у извештајном периоду, о броју приговора по врстама финансијске услуге (кредити, депозити, кредитне и дебитне платне картице, текући рачуни), о укупном броју решених приговора у извештајном периоду, односно о броју основаних и неоснованих приговора.

Извештај из става 1. ове тачке банка доставља Народној банци Србије електронски, у складу са упутством којим се уређује електронско достављање података Народној банци Србије, и то најкасније у року од 15 дана од истека тромесечја.

19. О активностима предузетим у смислу ове одлуке – Народна банка Србије води евиденцију, а извештај о резултатима тих активности тромесечно објављује на својој Интернет страници.

Завршне одредбе

20. Даном ступања на снагу ове одлуке престаје да важи Одлука о ближим условима и начину поступања банке по приговору клијента ("Службени гласник РС", бр. 114/2006).

21. Ова одлука објављује се у "Службеном гласнику РС" и ступа на снагу 5. децембра 2011. године.

ИО НБС бр. 84
14. новембра 2011. године
Београд

Председавајући
Извршног одбора Народне банке Србије
Г у в е р н е р
Народне банке Србије

Дејан Шошкић, с.р.