

На основу члана 64. став 3. Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 19/2025) и члана 4. тачка 11) и члана 15. став 1. Закона о Народној банци Србије („Службени гласник РС“, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015, 40/2015 – одлука УС, 44/2018 и 19/2025), Извршни одбор Народне банке Србије доноси

ОДЛУКУ О ИЗВЕШТАВАЊУ У ВЕЗИ С ПРИМЕНОМ ПРОПИСА КОЈИМА СЕ УРЕЂУЈУ ФИНАНСИЈСКЕ УСЛУГЕ

Уводне одредбе

1. Овом одлуком утврђују се подаци, информације и извештаји у вези с применом Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 19/2025 – у даљем тексту: Закон) и других прописа којима се уређују финансијске услуге, а које је давалац финансијских услуга (у даљем тексту: давалац услуга) дужан да редовно, односно по посебном захтеву доставља Народној банци Србије, као и начин њиховог достављања.

2. Подаци, информације и извештаји из тачке 1. ове одлуке прикупљају се и обрађују у статистичке сврхе, ради праћења поступања даваоца услуга, као и ради контроле законитости пословања банке, односно даваоца финансијског лизинга у примени прописа којима се уређују финансијске и платне услуге у области заштите корисника финансијских услуга.

3. Давалац услуга дужан је да достави податке, информације и извештаје из тачке 1. ове одлуке – било да се они достављају редовно или на захтев – без обзира на то да ли је у прописаном или захтеваном извештајном периоду евидентирао тражене податке, информације и извештаје, укључујући и случајеве када давалац услуга није примио приговоре корисника у том периоду.

4. Корисником финансијске услуге (у даљем тексту: корисник) у смислу ове одлуке сматра се и правно лице када наступа као корисник платних услуга у смислу закона којим се уређују платне услуге.

Извештаји о приговорима корисника које доставља давалац услуга и извештаји о броју корисника и коришћеним финансијским услугама које достављају банка и давалац финансијског лизинга

5. Давалац услуга дужан је да води евиденцију о свим приговорима корисника на које се у поступку заштите њихових права примењује Закон,

а ради сачињавања и достављања извештаја о тим приговорима (у даљем тексту: извештај о приговорима корисника).

Извештај о приговорима корисника садржи податке о броју приговора примљених у извештајном периоду, који су разврстани према врсти финансијске услуге и предмету приговора (основу), у складу с Прилогом 1 ове одлуке.

Извештај о приговорима корисника обухвата и приговоре који су примљени у години која претходи извештајном периоду а нису решени у тој години, већ у току извештајног периода.

6. Подаци из тачке 5. ове одлуке евидентирају се на начин дат у Прилогу 2 ове одлуке – посебно за групе основаних и неоснованих приговора и, у оквиру сваке од тих група, посебно за приговоре који су решени у року од 15 дана од дана пријема приговора и за оне који су решени у року продуженом за највише 15 дана.

За приговоре из тачке 5. ове одлуке који су решени у извештајном периоду, давалац услуга доставља и податак о финансијском ефекту за корисника, исказан у динарима, са две децимале – ако је такав ефекат остварен.

Финансијски ефекат за корисника остварен у поступку по притужби корисника која је упућена Народној банци Србије – не приказује се у извештају о приговорима корисника.

Подаци из тачке 5. ове одлуке евидентирани на начин из ст. 1. и 2. ове тачке приказују се посебно по следећим категоријама корисника: физичка лица, пољопривредници, предузетници и правна лица.

7. Давалац услуга дужан је да податке у извештају о приговорима корисника прикаже тачно и потпуно, евидентирајући сваки приговор савесно и с пажњом доброг стручњака, а у складу с прилозима 1 и 2 ове одлуке.

Ако је предмет приговора такав да би се могао сврстати у више категорија предмета приговора из Прилога 1 ове одлуке – давалац услуга сврстава приговор према предмету који представља претежни разлог подношења приговора.

Приговор се може сврстати у категорију предмета „Остало“ само изузетно, и то ако за одговарајућу финансијску услугу у Прилогу 1 ове

одлуке не постоји ниједна друга одговарајућа категорија предмета приговора.

На захтев Народне банке Србије, давалац услуга дужан је да достави додатне информације о приговорима сврстаним у категорију предмета „Остало“ – у формату, на начин и у року који су утврђени тим захтевом.

Приговори из категорије предмета „Привремени предмет приговора“ из Прилога 1 ове одлуке евидентирају се у складу с посебним захтевом Народне банке Србије којим се утврђују значење тих категорија и период њиховог достављања, а достављају се уз извештај о приговорима.

8. Поред података из тач. 5. и 6. ове одлуке, у извештају о приговорима корисника, банка и давалац финансијског лизинга достављају и податке о броју корисника и коришћеним финансијским услугама утврђене у прилозима 3 и 4 ове одлуке, са стањем на последњи дан извештајног периода.

9. Извештај о приговорима корисника доставља се тромесечно, у електронском облику, с кумулативним приказом података од 1. јануара текуће године до последњег дана тромесечја за које се доставља тај извештај, најкасније у року од 15 дана од истека тог тромесечја, и то:

1) за прво тромесечје (од 1. јануара до 31. марта текуће године) најкасније 15. априла текуће године;

2) за друго тромесечје (од 1. јануара до 30. јуна текуће године) најкасније 15. јула текуће године;

3) за треће тромесечје (од 1. јануара до 30. септембра текуће године) најкасније 15. октобра текуће године;

4) за четврто тромесечје (од 1. јануара до 31. децембра текуће године) најкасније 15. јануара наредне године.

10. Давалац услуга дужан је да извештај о приговорима корисника достави и када у извештајном периоду није примио, односно разматрао приговоре корисника.

11. Формат и начин достављања извештаја о приговорима корисника у електронском облику уређују се посебним техничким упутством које се објављује на интернет презентацији Народне банке Србије.

**Извештаји и акти које давалац услуга доставља у складу с
другим прописима из области заштите корисника финансијских
услуга**

12. Извештај који је давалац кредита дужан да достави Народној банци Србије у складу са одлуком којом се уређују олакшице у отплати кредита – доставља се у електронском облику у складу са обрасцем који је дат у Прилогу 5 ове одлуке, а формат и начин достављања тог извештаја уређују се посебним техничким упутством Народне банке Србије.

Извештај из става 1. ове тачке доставља се Народној банци Србије тромесечно, с кумулативним приказом података од 1. јануара текуће године до последњег дана тромесечја за које се достављају ти подаци, најкасније у року од 15 дана од истека тог тромесечја, и то:

- 1) за прво тромесечје (од 1. јануара до 31. марта текуће године) најкасније 15. априла текуће године;
- 2) за друго тромесечје (од 1. јануара до 30. јуна текуће године) најкасније 15. јула текуће године;
- 3) за треће тромесечје (од 1. јануара до 30. септембра текуће године) најкасније 15. октобра текуће године;
- 4) за четврто тромесечје (од 1. јануара до 31. децембра текуће године) најкасније 15. јануара наредне године.

Интерни акт који је банка дужна да достави Народној банци Србије у складу са одлуком којом се уређује поступак по приговору, притужби и предлогу за посредовање корисника финансијских услуга – доставља се у електронском облику у року од осам дана од дана усвајања тог акта, односно његових измена и/или допуна, у складу с посебним техничким упутством Народне банке Србије.

План оглашавања који је давалац услуга дужан да достави Народној банци Србије у складу са одлуком којом се уређују ближи услови оглашавања финансијских услуга – доставља се у електронском облику у роковима утврђеним том одлуком, у складу с посебним техничким упутством Народне банке Србије.

13. Давалац услуга дужан је да Народној банци Србије достави и друге податке, информације и извештаје, као и друге акте (укључујући фајлове, нпр. у *PDF* формату) на основу прописа којима се уређује заштита корисника финансијских услуга, односно по захтеву Народне банке Србије – у електронском облику, и то у року утврђеном тим прописима,

односно у року који одреди Народна банка Србије, у складу с посебним техничким упутством Народне банке Србије.

Подаци, информације и извештаји по посебном захтеву Народне банке Србије

14. Давалац услуга дужан је да достави и друге податке, информације и извештаје по посебном захтеву Народне банке Србије.

Подаци, информације и извештаји из става 1. ове тачке достављају се Народној банци Србије у електронском облику – у складу са садржином, начином достављања и роковима које Народна банка Србије одреди посебним захтевом из тог става, а на основу опште форме дате у Прилогу 6 ове одлуке, осим ако је тим захтевом другачије одређено.

Формат и начин достављања података, информација и извештаја из става 1. ове тачке у електронском облику уређују се посебним техничким упутством које се објављује на интернет презентацији Народне банке Србије.

Прелазне одредбе и завршна одредба

15. Прилози из ове одлуке одштампани су уз ту одлуку и њен су саставни део.

16. Давалац услуга дужан је да први извештај о приговорима корисника у складу са овом одлуком сачини за прво тромесечје 2026. године и достави га Народној банци Србије најкасније 15. априла 2026. године.

17. Давалац услуга дужан је да интерни акт из тачке 12. став 3. ове одлуке Народној банци Србије достави најкасније 31. марта 2026. године.

Давалац услуга дужан је да план оглашавања из тачке 12. став 4. ове одлуке Народној банци Србије доставља почев од другог полугодишњег плана за 2026. годину.

18. Даном ступања на снагу ове одлуке престају да важе одредбе тач. 31. и 32. Одлуке о поступку по приговору и притужби корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 1/2019, 50/2019, 87/2021, 77/2023 и 51/2025 – др. одлука), као и Упутство о електронском достављању Народној банци Србије података о приговорима корисника (Г. бр. 2849 од 4. априла 2019. године), с тим што су, у складу с том одлуком и тим упутством, давалац услуга, односно банка дужни да

извештај за четврто тромесечје 2025. године доставе најкасније 15. јануара 2026. године.

19. Ова одлука објављује се у „Службеном гласнику Републике Србије“ и ступа на снагу 1. јануара 2026. године.

ИО НБС бр. 67
13. новембра 2025. године
Београд

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

Др Јоргованка Табаковић, с.р.