На основу члана 45. став 4. Закона о банкама („Службени гласник РС“, бр. 107/2005, 91/2010 и 14/2015) 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 и 44/2018), Извршни одбор Народне банке Србије доноси

О Д Л У К У
О ПРИГОВОРУ ПРАВНОГ ЛИЦА И ПОСТУПАЊУ БАНКЕ ПО ТОМ ПРИГОВОРУ

Уводна одредба

1. Овом одлуком ближе се прописују начин подношења приговора правног лица – клијента банке (у даљем тексту: клијент) банци и начин њеног поступања по том приговору, као и друга питања која се односе на остваривање заштите права и интереса клијента.

2. Поједини појмови, у смислу ове одлуке, имају следеће значење:

1) *клијент* је правно лице које користи услуге које банка пружа по основу уговора о кредиту, уговора о депозиту, уговора о сефу и уговора који се односи на девизне, девизно-валутне и мењачке послове, уговора о издавању гаранција, авала и других облика јемства (гаранцијски посао), као и друге услуге које банка пружа у складу са законом, изузев платних услуга у смислу закона којим се уређују платне услуге;

2) *банка* има значење утврђено законом којим се уређују банке;

3) *средство комуникације на даљину* је свако средство које се може користити за непосредно оглашавање, достављање информација у предуговорној фази, давање и/или прихват понуде, преговарање и закључивање уговора без истовременог физичког присуства банке и клијента (нпр. интернет, електронска пошта, пошта, телефакс и телефон).

Начин подношења приговора и поступање банке по приговору

3. Приговор на рад банке клијент може поднети у року од 60 дана од дана када је сазнао да је учињена повреда његовог права или правног интереса, а најкасније у року од три године од дана кад је та повреда учињена, и то: у писменој форми – у пословним просторијама банке, поштом, преко интернет презентације банке или електронском поштом (имејлом).

Давалац услуга је дужан да омогући клијенту да поднесе приговор на било који од начина утврђених у ставу 1. ове тачке, а може му омогућити да приговор поднесе и на други одговарајући начин у електронском облику који омогућава да се утврди датум и време пријема приговора и његова садржина.

Код финансијских услуга које се уговарају коришћењем средстава комуникације на даљину, банка је дужна да клијенту омогући да приговор поднесе на исти начин, односно коришћењем оног средства комуникације на даљину које се користи за закључивање уговора на који се приговор односи.

Ако је клијент приговор поднео по истеку рока из става 1. ове тачке, банка је дужна да га одмах обавести да је приговор поднет по истеку прописаног рока, због чега она нема обавезу да га разматра.

Протек рока из става 4. ове тачке не спречава банку да размотри и/или прихвати приговор клијента ако сматра да је основан.

4. Приговор садржи податке клијента из којих се несумњиво може утврдити однос с банком на коју се приговор односи, као и разлоге за подношење тог приговора.

Уз приговор који се доставља преко пуномоћника, доставља се и посебно пуномоћје којим законски заступник клијента овлашћује пуномоћника да у име и за рачун клијента поднесе приговор на рад тачно одређене банке и предузима радње у поступку по том приговору, те којим даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се односе на клијента а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.

5. У пословним просторијама у којима клијентима нуди услуге, банка је дужна да на видном месту истакне обавештење о начину подношења приговора и њеном поступању по поднетом приговору.

Банка је дужна да на почетној страници своје интернет презентације омогући клијенту да приступи форми за подношење приговора и то постављањем на лако уочљивом месту линка за који је јасно означено да се односи на приговоре клијента.

Банка је дужна да у делу своје интернет презентације који се односи на приговоре клијента постави и обавештење из става 1. ове

тачке, уз обавезну назнаку своје адресе за пријем имејла на коју клијент може поднети приговор.

6. Банка је дужна да писмени приговор прими у било којој пословној просторији у којој нуди услуге клијентима и да клијенту изда потврду о пријему приговора, с назнаком места и времена пријема, као и лица запосленог код банке које је приговор примило.

Ако клијент намерава да поднесе приговор усмено, банка је дужна да га упозори да она нема обавезу разматрања усменог приговора, као и да га поучи о начину на који се приговор може поднети.

Изузетно од става 2. ове тачке, у случају из тачке 3. став 3. ове одлуке када је приговор поднет усмено коришћењем телефона – банка је дужна да приговор евидентира, тј. да у одговарајућу евиденцију унесе податке о клијенту, садржину приговора, као и датум и време пријема приговора.

7. Ако је клијент приговор поднео преко интернет презентације банке, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику из тачке 3. став 2. ове одлуке, као и у случају из тачке 6. став 3. ове одлуке – банка је дужна да имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику одмах потврди пријем приговора.

Потврда из става 1. ове тачке садржи нарочито податке о клијенту, садржину приговора, као и датум и време пријема приговора.

8. Банка је дужна да размотри приговор и да клијенту достави писмени одговор на начин утврђен у тачки 9. ове одлуке најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Изузетно од става 1. ове тачке, ако банка не може да достави одговор у року из тог става из разлога који не зависе од њене воље, тај рок може се продужити за највише 15 дана, о чему је банка дужна да писмено обавести клијента на начин утврђен у тачки 9. ове одлуке у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Обавештење из става 2. ове тачке садржи разлоге због којих није могуће доставити одговор у року из става 1. ове тачке, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.

9. Банка одговор на приговор доставља у писменој форми, поштом или у форми електронског документа, имејлом или на други

одговарајући начин у електронском облику који омогућава да се утврди датум и време пријема одговора на приговор и његова садржина – ако је клијент приговор поднео преко интернет презентације банке, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику из тачке 3. став 2. ове одлуке, или ако се клијент са оваквим начином достављања у електронском облику изричито сагласио.

Банка може одговор на приговор да достави путем поште и у облику одштампаног примерка електронског документа (копија електронског документа на папиру), а клијент након пријема таквог документа има право да захтева да му се достави оригинални примерак електронског документа или његова оверена копија у смислу закона којим се уређује електронски документ.

Електронски документ из ст. 1. и 2. ове тачке садржи квалификовани електронски потпис овлашћеног лица даваоца услуга или квалификовани електронски печат, у смислу закона којим се уређује електронски документ.

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

Ако банка приговор оцени као основан, обавестиће клијента о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно о року за њихово отклањање и о мерама које ће бити предузете за њихово отклањање.

11. Банка је дужна да поступак по приговору спроводи у складу са законом којим се уређују банке, овом одлуком и својим интерним актима.

Банка не може клијенту наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Извештавање

12. Банка је дужна да води евиденцију о свим приговорима и подацима неопходним за сачињавање извештаја из тачке 13. ове одлуке.

13. Банка је дужна да сачињава тромесечни извештај (Прилог 1), с подацима о укупном броју приговора примљених у извештајном периоду, о броју приговора по врстама финансијских услуга (кредити, депозити,

девизни послови, мењачки послови, гаранције и остало), о укупном броју решених приговора у извештајном периоду, о броју приговора решених у корист клијената, као и с подацима о укупном броју клијената и броју клијената по врстама финансијских услуга са стањем на последњи дан извештајног периода.

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

Прелазне и завршне одредбе

14. Поступци по приговорима и притужбама клијента, као и поступци посредовања покренути до дана ступања на снагу ове одлуке окончаће се према одредбама прописа који су важили до тог дана.

Сматра се да је, у смислу става 1. ове тачке, поступак по приговору покренут ако је клијент до дана ступања на снагу ове одлуке поднео приговор банци, а још увек није примио одговор банке на приговор, односно још увек није истекао рок за достављање тог одговора.

Сматра се да је, у смислу става 1. ове тачке, поступак по притужби покренут ако клијент, који је до дана ступања на снагу ове одлуке поднео приговор банци, у року за подношење притужбе утврђеном Одлуком о поступку по приговору и притужби правног лица („Службени гласник РС“, бр. 1/2019 и 50/2019) поднесе уредну притужбу Народној банци Србије, као и ако је клијент до дана ступања на снагу ове одлуке поднео уредну притужбу Народној банци Србије.

Сматра се да је, у смислу става 1. ове тачке, поступак посредовања покренут ако је једна страна у спору до дана ступања на снагу ове одлуке поднела Народној банци Србије предлог за посредовање, а друга страна се још увек није изјаснила о том предлогу, односно ако је друга страна у спору до тог дана прихватила предлог за посредовање.

15. Даном ступања на снагу ове одлуке престаје да важи Одлука о поступку по приговору и притужби правног лица („Службени гласник РС“, бр. 1/2019 и 50/2019).

16. Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.

ИО НБС бр. 86
9. септембра 2021. године
Б е о г р а д

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

Др Јоргованка Табаковић, с.р.