

На основу члана 42. став 9. и члана 43. став 8. Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 139/2014) 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 ИЗМЕНАМА И ДОПУНАМА ОДЛУКЕ О ПОСТУПКУ ПО ПРИГОВОРУ И ПРИТУЖБИ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

1. У Одлуци о поступку по приговору и притужби корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 1/2019, 50/2019 и 87/2021), у тачки 2. став 1. одредба под 1) мења се и гласи:

„1) *корисник* је:

- физичко лице које користи или је користило финансијске услуге или се даваоцу услуга обратило ради коришћења финансијских услуга, и то: физичко лице које финансијске услуге користи, користило је или намерава да их користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности; предузетник и пољопривредник, осим предузетника у својству или у вези са својством заступника пружаоца платне услуге или лица коме је банка, као давалац услуга у смислу ове одлуке, поверила активност пружања платних услуга,
- правно лице као корисник платних услуга или ималац електронског новца у смислу закона којим се уређују платне услуге, осим правног лица даваоца услуга у смислу ове одлуке и правног лица у својству или у вези са својством заступника пружаоца платне услуге или лица коме је банка, као давалац услуга у смислу ове одлуке, поверила активност пружања платних услуга;“.

После одредбе под 3) у којој се тачка на крају замењује тачком са запетом, додаје се одредба под 4), која гласи:

„4) *приговор* је обраћање корисника даваоцу услуга на начин утврђен овом одлуком, којим корисник изражава незадовољство поступањем тог даваоца или указује на његове пропусте.“.

2. У тачки 3. став 1. мења се и гласи:

„Приговор на рад даваоца услуга корисник може поднети у року од три године од дана кад је учињена повреда његовог права или правног интереса, и то у писменој форми – у пословним просторијама даваоца услуга, поштом, преко интернет презентације даваоца услуга, електронском поштом (имејлом) или путем апликације електронског или мобилног банкарства, ако се приговор односи на услуге које давалац услуга пружа или је пружио преко тих сервиса.“.

У ставу 4. речи: „или издаје електронски новац“ – бришу се.

3. У тачки 6. став 3. речи: „или издаје електронски новац“ – бришу се.

4. У тачки 10. став 3. мења се и гласи:

„Давалац услуга дужан је да у одговору укаже кориснику на његово право да поднесе притужбу Народној банци Србије, уз навођење адресе, односно адресе интернет странице (нпр. линк, QR код) Народне банке Србије на коју, односно преко које је могуће поднети притужбу.“.

5. У тачки 12. после става 1. додаје се нови став 2, који гласи:

„Ако се корисник обрати, односно поднесе притужбу Народној банци Србије на начин који није прописан ставом 1. ове тачке (на неку од адреса електронске поште Народне банке Србије), Народна банка Србије обавестиће корисника на који начин може поднети притужбу.“.

Досадашњи ст. 2. и 3. постају ст. 3. и 4.

6. У тачки 14. став 1. алинеја четврта мења се и гласи:

„– која је поднета након покретања судског спора, односно чији је предмет спорно питање поводом кога се тај спор води или је спор поводом тог питања правноснажно окончан, односно којом се захтева да Народна банка Србије обезбеди да давалац услуга изврши судску одлуку, одлуку другог надлежног органа и организације или лица коме је поверено вршење јавних овлашћења (јавни извршитељи, јавни бележници и сл.);“.

После алинеје седме, додаје се нова алинеја осма, која гласи:

„– ако је спорно питање које је лице овлашћено за заступање правног лица, посебно ако не постоји јавни регистар у којем се региструју лица овлашћена за заступање (нпр. синдикати);“.

Досадашња алинеја осма постаје алинеја девета.

7. У тачки 16. после става 3. додаје се став 4, који гласи:

„Ради утврђивања чињеничног стања, Народна банка Србије може захтевати достављање изјашњења, односно података и документације и од подносиоца притужбе.“.

8. Тач. 17. до 19. мењају се и гласе:

„17. У поступку по притужби Народна банка Србије утврђује да ли се давалац услуга придржава одредаба Закона, других прописа којима се уређују финансијске услуге, општих услова пословања и добрих пословних обичаја који се односе на те услуге, као и обавеза из уговора закљученог с корисником, при чему није ограничена захтевом корисника.

Под другим прописима којима се уређују финансијске услуге из става 1. ове тачке подразумевају се закон којим се уређују облигациони односи, као и закони којима се уређују финансијске услуге код уговарања на даљину, банке, финансијски лизинг, платне услуге, међубанкарске накнаде, девизно пословање и други закони чију примену надзире Народна банка Србије и којима се уређују права корисника, те прописи које Народна банка Србије доноси на основу ових закона.

Поступак из става 1. ове тачке Народна банка Србије спроводи на основу података, информација и документације које прибави од корисника и даваоца услуга у том поступку.

Изузетно од става 3. ове тачке, у сложенијим предметима, односно ако постоји већи број притужби са сличним чињеничним стањем – Народна банка Србије може, ради правилног и потпуног утврђивања чињеничног стања, обавити разговоре с представницима даваоца услуга.

О обављеним разговорима из става 4. ове тачке сачињава се интерни записник, који се не доставља даваоцу услуга, при чему ти разговори могу да се тонски снимају, уз претходну сагласност представника даваоца услуга.

У поступку из става 1. ове тачке, Народна банка Србије не изводи доказе саслушањем подносиоца притужбе и сведока, вештачењем, увиђајем и сл., нити одлучује о захтеву за накнаду штете.

18. Народна банка Србије обавештава корисника о налазу по притужби најкасније у року од три месеца од дана њеног пријема, а у сложенијим предметима тај рок може се продужити за највише три месеца, о чему је Народна банка Србије дужна да корисника писмено обавести пре истека рока од три месеца од дана пријема притужбе.

Обавештење из става 1. ове тачке Народна банка Србије може доставити и даваоцу услуга, нарочито ако то обавештење садржи ставове Народне банке Србије значајне за поступање даваоца услуга у истим или истоврсним случајевима или ако садржи мишљење о примени прописа.

Ако налазом из става 1. ове тачке нису утврђене неправилности за које Народна банка Србије доноси решење из члана 45. Закона, Народна банка Србије ће у обавештењу из тог става кориснику указати и на могућност да спорни однос с даваоцем услуга реши у поступку посредовања који се спроводи у складу с чланом 44. Закона, ако је то упутно узимајући у обзир природу и околности конкретног спорног односа.

Отклањање неправилности у поступку по притужби

19. Ако утврди да се давалац услуга није придржавао одредаба Закона, других прописа којима се уређују финансијске услуге, општих услова пословања, добрих пословних обичаја који се односе на те услуге или обавеза из уговора закљученог с корисником – Народна банка Србије налаз по притужби доставља овом даваоцу услуга ради изјашњења.

Давалац услуга из става 1. ове тачке дужан је да изјашњење на налаз из тог става, које су потписала најмање два члана извршног одбора банке, односно даваоца финансијског лизинга, достави Народној банци Србије у року који она одреди.

Ако је налаз из става 1. ове тачке достављен платној институцији, институцији електронског новца или јавном поштанском оператору, изјашњење на тај налаз потписује руководилац те институције, односно директор оператора.

Ако провером навода изнетих у изјашњењу из ст. 2. и 3. ове тачке утврди да они битно не мењају чињенично стање утврђено у налазу из става 1. ове тачке, Народна банка Србије доноси решење којим даваоцу услуга налаже да отклони утврђене неправилности и да јој о томе достави доказ у року утврђеном тим решењем, а истовремено може изрећи и новчану казну у складу са законом.

Ако провером навода изнетих у изјашњењу из ст. 2. и 3. ове тачке утврди да они битно мењају утврђено чињенично стање и/или правну квалификацију утврђену у налазу из става 1. ове тачке, Народна банка Србије сачињава допуну тог налаза, односно обуставља поступак из члана 45. Закона.

Ако провером навода изнетих у изјашњењу из ст. 2. и 3. ове тачке утврди да је давалац услуга отклонио неправилности утврђене у налазу из става 1. ове тачке, односно последице тих неправилности, Народна банка Србије – ценећи тежину утврђених неправилности и показану спремност даваоца услуга да их отклони, као и друге битне околности под којима су те неправилности учињене – може обуставити поступак из члана 45. Закона, о чему обавештава даваоца услуга.

Ако је ради правовременог отклањања неправилности у конкретном случају неопходно даваоцу услуга одмах, односно у кратком року дати такав налог или је давалац услуга, да је поступао с пажњом доброг стручњака, могао да отклони неправилност у току поступка али то није учинио, при чему је у току поступка по притужби даваоцу услуга достављањем захтева за изјашњење претходно већ пружена прилика да се изјасни о свим чињеницама које су од значаја за одлучивање – Народна банка Србије може донети решење којим даваоцу услуга налаже да отклони утврђене неправилности, односно изриче новчану казну – без претходног достављања налаза по притужби даваоцу услуга.

Ако су у поступку по притужби утврђене неправилности мањег значаја, односно неправилности за које је оцењено да немају системски карактер (нпр. последица су оперативне грешке или пропуста у раду запослених и сл.) а у интересу је корисника да се та неправилност отклони у што краћем року – Народна банка Србије може уместо налаза из става 1. ове тачке даваоцу услуга упутити обавештење којим му налаже да утврђене неправилности отклони у року одређеном тим обавештењем.

Ако давалац услуга достави доказ да је поступио у складу са обавештењем из става 8. ове тачке, Народна банка Србије неће предузимати мере из члана 45. Закона.

Ако давалац услуге не поступи у складу са обавештењем из става 8. ове тачке, Народна банка Србије донеће решење у складу са ставом 7. ове тачке.“.

9. У тачки 20. став 1. алинеје друга и трећа мењају се и гласе:

„– достављањем доказа о отклањању неправилности, након чега се кориснику доставља обавештење о налазу из тачке 18. ове одлуке којим се корисник обавештава да је утврђена неправилност отклоњена;
– достављањем обавештења о налазу из тачке 18. ове одлуке којим се корисник обавештава да у поступку по притужби нису утврђене неправилности;“.

10. У тачки 21. после става 1. додаје се став 2, који гласи:

„Поступак посредовања могуће је покренути и након окончања поступка по притужби, у складу са Законом и одредбама ове одлуке.“.

11. У тачки 25. после става 1. додаје се став 2, који гласи:

„У случају из става 1. ове тачке, као и у случају да се посредовање спроводи након окончања поступка по притужби, посредник може бити и запослени у Народној банци Србије који је поступао у том поступку.“.

12. У тачки 30. став 1. мења се и гласи:

„Народна банка Србије на својој интернет презентацији тромесечно објављује информације о поднетим притужбама и о даваоцима услуга за које је у поступку по притужби – а у случају банке и даваоца финансијског лизинга и у контролном поступку – утврђено да нису поступали у складу са Законом, законом којим се уређују платне услуге или другим законом који се односи на заштиту корисника.“.

13. Банка је дужна да омогући подношење приговора путем апликације електронског или мобилног банкарства, ако се приговор односи на услуге које давалац услуга пружа или је пружио преко тих сервиса, у складу с тачком 2. став 1. ове одлуке, најкасније девет месеци од дана њеног ступања на снагу.

14. Поступци по приговору и притужби који су започети до дана ступања на снагу ове одлуке окончаће се према одредбама прописа у складу с којима су започети.

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

ИО НБС бр. 74
7. септембра 2023. године
Београд

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

Др Јоргованка Табаковић, с.р.