

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), члана 45. став 4, а у вези с чланом 28. 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 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 и 50/2019), тачка 9. мења се и гласи:

„9. Давалац услуга 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 и његова садржина – ако је корисник приговор поднео преко интернет презентације даваоца услуга, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику из тачке 3. став 2. ове одлуке, или ако се корисник са оваквим начином достављања у електронском облику изричито сагласио.

Давалац услуга може одговор на приговор да достави путем поште и у облику одштампаног примерка електронског документа (копија електронског документа на папиру), а корисник 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.“.

2. Тачка 19. мења се и гласи:

„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, које је потписало најмање два члана извршног одбора, достави Народној банци Србије у року који она одреди.

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

Ако провером навода изнетих у изјашњењу из става 2. ове тачке утврди да они битно мењају утврђено чињенично стање и/или правну квалификацију утврђену у налазу, Народна банка Србије сачињава допуну налаза.

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.“.

3. У тачки 22. став 2. речи: „или имејлом на адресу за пријем електронске поште Народне банке Србије означену на њеној интернет презентацији“ замењују се речима: „или преко интернет презентације Народне банке Србије“.

4. У тачки 27. после става 2. додају се ст. 3. и 4. који гласе:

„У случају када посредник оцени да за тим постоји потреба и ако су испуњени технички услови код страна у спору – посредовање се може спровести и на даљину, коришћењем одговарајућих средстава електронске комуникације.

Посредник може да води заједничке или одвојене разговоре са странама у спору, као и да предлоге и ставове једне стране, уз њену сагласност пренесе другој страни.“.

5. У тачки 29. после става 2. додаје се нови став 3. који гласи:

„Ако корисник притужбу поднесе путем поште Народна банка Србије може да обавештења и друга писмена и поднеске у поступку по притужби том кориснику доставља путем поште у облику штампаног примерка електронског документа (копија електронског документа на папиру), а корисник 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.“.

Досадашњи ст. 3. до 7. постају ст. 4. до 8.

У досадашњем ставу 5. који постаје став 6. речи: „Електронски документ из ст. 3. и 4. ове тачке“ замењују се речима „Електронски документ из ст. 4. и 5. ове тачке“.

6. После тачке 32. додају се наслов и тач. 32а. до 32в. које гласе:

*„Посебне обавезе банке у вези с приговорима*

32а. Банка је дужна да интерним актом ближе уреди поступак подношења приговора и одлучивања о њему у складу са одредбама Закона и ове одлуке.

Актом из става 1. ове тачке одређује се члан извршног одбора банке који је одговоран за управљање приговорима и ризицима банке у вези с приговорима и притужбама, као и лица у банци која су овлашћена за поступање по приговору.

Банка је дужна да достави Народној банци Србије акт из става 1. ове тачке, као и његове измене, односно допуне у року од осам дана од дана усвајања овог акта, односно његових измена и/или допуна.

32б. Поступање по акту из тачке 32а. ове одлуке најмање једном годишње проверава и анализира организациона јединица банке у чијем су делокругу послови унутрашње ревизије (у даљем тексту: унутрашња ревизија).

По спроведеној провери и анализи из става 1. ове тачке, унутрашња ревизија саставља извештај, који садржи најмање опис предмета ревизије са значајнијим налазима, уочене неправилности, назначење одговорних лица и предлог мера и препорука за отклањање тих неправилности, као и рокове за њихово спровођење.

Извештај из става 2. ове тачке доставља се извршном одбору банке.

32в. Банка је дужна да прати и надзире примену акта из тачке 32а. ове одлуке, анализира извештај унутрашње ревизије из тачке 32б. ове одлуке и предузима мере за отклањање утврђених неправилности у свом пословању.

Извршни одбор банке дужан је да:

- анализира узроке појединачних приговора и идентификује основни узрок који је заједнички за већи број приговора, ако се тај узрок може утврдити;
- утврди да ли се ради о системској неправилности и чиме је она узрокована;
- разматра могу ли утврђени узроци, односно неправилности утицати и на друге пословне процесе и производе, укључујући и оне на које се приговор директно не односи;
- предузме одговарајуће мере ради отклањања, односно ограничавања и превенције настанка узрока приговора, односно системске неправилности;
- предузме одговарајуће мере ради отклањања материјалних последица системске неправилности код корисника који су обухваћени системском неправилношћу.“.

7. Поступци по притужбама корисника покренути до дана ступања на снагу ове одлуке окончаће се према одредбама прописа који су важили до тог дана.

8. Банка је дужна да интерни акт из тачке 6. ове одлуке усвоји до 15. децембра 2021. године и да тај акт достави Народној банци Србије у року од осам дана од дана усвајања.

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

ИО НБС бр. 85  
9. септембра 2021. године  
Београд

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

Др Јоргованка Табаковић, с.р.