

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 ИЗМЕНАМА И ДОПУНАМА ОДЛУКЕ О ПОСТУПКУ ПО ПРИГОВОРУ И**  
**ПРИТУЖБИ ПРАВНОГ ЛИЦА**

1. У Одлуци о поступку по приговору и притужби правног лица („Службени гласник РС“, бр. 1/2019), у тачки 4. после става 1. додаје се став 2, који гласи:

„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.“

2. Тачка 12. мења се и гласи:

„12. Клијент може, пре покретања судског спора, поднети притужбу Народној банци Србије ако је незадовољан одговором банке или му тај одговор није достављен у року из тачке 8. ове одлуке, и то у писменој форми – поштом или преко интернет презентације Народне банке Србије.

Право на притужбу из става 1. ове тачке има клијент који 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, као и на послове издавања гаранција, авала и других облика јемства (гаранцијски посао).

Право на притужбу из става 1. ове тачке нема клијент, односно правно лице које је у пословном односу с банком по основу уговора о факторингу, форфетингу, пројектном финансирању и сл, као и по основу других уговора који се не односе на уобичајене банкарске услуге.

Рок за подношење притужбе је три месеца од дана пријема одговора из става 1. ове тачке или од протеча рока за достављање тог одговора.

Народна банка Србије поступак по притужби спроводи без накнаде. О евентуалним трошковима који за клијента или банку настану у вези с тим поступком не одлучује Народна банка Србије, већ свако, без обзира на исход поступка, сноси своје трошкове (трошкови копирања, слања и овере документације, трошкови заступања и сл.).“.

3. У тачки 13. став 3. реч: „његов“ брише се.

4. Тачка 14. мења се и гласи:

„14. Народна банка Србије неће разматрати наводе из притужбе:

- коју је поднео клијент који нема право на притужбу у смислу тачке 12. ст. 2. и 3. ове одлуке;
- која јој је упућена пре него што је приговор достављен банци, тј. пре истека рока за одговор на тај приговор;
- која се односи на приговор који је банци поднет након истека рока из тачке 3. став 1. ове одлуке;
- која је поднета након истека рока из тачке 12. став 4. ове одлуке;
- која је поднета након покретања судског спора, односно чији је предмет спорно питање поводом кога се води овај спор или је спор поводом тог питања правноснажно окончан;
- из чије садржине јасно произлази да њен циљ није заштита права и интереса клијента који је поднео притужбу, односно ако клијент злоупотребљава право на притужбу, нарочито због тога што притужба има неразумну, неозбиљну или увредљиву садржину;
- која садржи исте наводе и/или захтеве као и притужба истог клијента по којој се већ поступало;
- ако постоји очигледна несразмера између вредности предмета притужбе и трошкова поступка;
- ако је ради тог разматрања неопходно извести доказе које Народна банка Србије не може изводити у поступку по притужби (вештачење, увиђај, саслушање сведока и сл.);
- која се односи на уговорни однос приликом чијег успостављања се преговарало о појединачним одредбама уговора.

У случају из става 1. ове тачке, Народна банка Србије ће клијента обавестити о томе да наводе из притужбе неће разматрати и о разлозима за то. Ако се клијент поново обрати Народној банци Србије на исти начин, односно са истим наводима и/или захтевима – Народна банка Србије не доставља поново обавештење.“.

5. Тачка 15. мења се и гласи:

„15. Након пријема уредне притужбе, Народна банка Србије ће од банке дописом затражити да се изјасни о наводима из те притужбе.“.

6. У тачки 17. став 1. мења се и гласи:

„У поступку по притужби, Народна банка Србије утврђује да ли се банка придржава одредаба уговора закљученог с клијентом, објављених општих услова пословања и добрих пословних обичаја.“.

Став 2. брише се.

Досадашњи став 3. постаје став 2.

После досадашњег става 3, који постаје став 2, додаје се нови став 3, који гласи:

„У поступку из става 1. ове тачке, Народна банка Србије не изводи доказе вештачењем, увиђајем, саслушањем сведока и сл.“.

7. Тачка 19. мења се и гласи:

„19. У поступку контроле законитости пословања банке, који спроводи у складу са законом којим се уређују банке, Народна банка Србије може користити и сазнања о постојању евентуалних неправилности у пословању банке до којих је дошла током поступања по притужби коју је поднео клијент.“.

8. У тачки 20. став 2. брише се.

9. У тачки 24. речи: „у тачки 12. став 2. ове одлуке“ замењују се речима: „у тачки 12. став 4. ове одлуке“.

10. У тачки 27. став 2. мења се и гласи:

„Народна банка Србије поступак посредовања спроводи без накнаде. О евентуалним трошковима који за клијента или банку настану у вези с тим поступком не одлучује Народна банка Србије, већ свако, без обзира на исход поступка, сноси своје трошкове (трошкови овере потписа страна и посредника, путовања, смештаја, заступања и сл.).“.

11. Наслов изнад тачке 29. и тачка 29. мењају се и гласе:

*„Електронска комуникација Народне банке Србије с банком и клијентом*

29. У поступцима прописаним овом одлуком, достављање захтева, изјашњења, обавештења и других писмена и поднесака између Народне банке Србије и банке, односно између Народне банке Србије и клијента – може се обављати електронски.

Ако клијент притужбу поднесе преко интернет презентације Народне банке Србије – Народна банка Србије ће обавештења и друга писмена и поднеске у поступку по притужби том клијенту достављати електронски.

У случају из става 1. ове тачке, банка Народној банци Србије доставља поднесак израђен као електронски документ, и то на адресу Народне банке Србије за пријем електронских поднесака означену на њеној интернет презентацији, електронском поштом или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

У случају из ст. 1. и 2. ове тачке, Народна банка Србије банци, односно клијенту електронски документ доставља електронском поштом на адресу за пријем електронских поднесака коју је одредила банка, односно клијент или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

Електронски документ из ст. 3. и 4. ове тачке мора бити потписан квалификованим електронским потписом или квалификованим електронским печатом, у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

Исправе, односно докази које банка доставља Народној банци Србије у складу са ставом 1. ове тачке, достављају се у оригиналном облику (ако је документ изворно настао у електронском облику) или као копија изворног документа (дигитализацијом документа који није изворно настао у електронском облику).

Пријем сваког документа из ове тачке Народна банка Србије и банка потврђују одмах по том пријему, достављањем потврде о пријему на адресу електронске поште с које је тај документ достављен, и то електронском поштом или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.“.

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

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

ИО НБС бр. 54  
11. јула 2019. године  
Београд

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

Др Јоргованка Табаковић, с.р.