



Народна банка Србије

ТЕХНИЧКО УПУТСТВО

ЗА ЕЛЕКТРОНСКО ДОСТАВЉАЊЕ НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ
ПОДАТАКА У ВЕЗИ С ПРИМЕНОМ ПРОПИСА КОЈИМА СЕ
УРЕЂУЈУ ФИНАНСИЈСКЕ УСЛУГЕ

ВЕРЗИЈА 1.6

07.април 2026. године

Садржај:

1. ПРАВНИ ОСНОВ	3
2. ЗАГЛАВЉЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ ПОРУКЕ	4
3. ZPP – ПОДАЦИ О ПРИГОВОРИМА / БРОЈУ КОРИСНИКА / ФИНАНСИЈСКИМ УСЛУГАМА НА РАД ДАВАОЦА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА – ЗА БАНКЕ, ДАВАОЦЕ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА, ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ, ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ НОВЦА, ЈАВНОГ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА	5
3.1. КОНТРОЛЕ ЗА ZPP:.....	8
3.2. ПРИМЕРИ XML-А ЗА БАНКЕ – ZPP 31032026 01 99999999.XML	9
3.3. ПРИМЕР XML АКО БАНКА НЕМА ПОДАТКЕ ZPP 31032026 01 99999999.XML	11
3.4. ПРИМЕР XML-А ЗА ЈАВНОГ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА И ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ, ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ НОВЦА ZPP 31032026 02 99999999.XML.....	12
3.5. ПРИМЕР XML АКО ЈАВНИ ПОШТАНСКИ ОПЕРАТОР, ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ И ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ НОВЦА НЕМАЈУ ПОДАТАКЕ ZPP_31032026_01_99999999.XML 13	
3.6. ПРИМЕР XML-А ЗА ДАВАОЦЕ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА- ZPP 31032026 01 99999999.XML 14	
3.7. ПРИМЕР XML АКО ДАВАОЦИ ЛИЗИНГА НЕМАЈУ ПОДАТКЕ	15
4. ZPG – ПРИГОВОРИ НА РАД ДАВАЛАЦА УСЛУГА – ЗА БАНКЕ, ДАВАОЦЕ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА, ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ, ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ НОВЦА, ЈАВНОГ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА	16
4.1. КОНТРОЛА ЗА ZPG:	17
4.2. ПРИМЕРИ XML-А ЗА БАНКЕ, ДАВАОЦЕ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА, ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ, ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ НОВЦА И ЈАВНОГ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА– ZPG_31122025_05_99999999.XML	18
4.3. ПРИМЕР XML АКО ОБВЕЗНИЦИ ИЗВЕШТАВАЊА НЕМАЈУ ПОДАТКЕ.....	19
4.4. ШИФАРНИК - ФИНАНСИЈСКАУСЛУГА.....	20
4.5. ШИФАРНИК ПРЕДМЕТПРИГОВОРА.....	21
4.6. ПОДАЦИ О БРОЈУ КОРИСНИКА И ФИНАНСИЈСКИМ УСЛУГАМА КОЈЕ ДОСТАВЉА БАНКА - ШИФАРНИККОРИСНИКА	28
4.7. ПОДАЦИ О ПРИГОВОРИМА КЛИЈЕНАТА И БРОЈУ КЛИЈЕНАТА КОЈЕ ДОСТАВЉАЈУ БАНКЕ - ШИФАРНИКПРИГОВОРА	31
4.8. ПОДАЦИ О БРОЈУ КОРИСНИКА И УСЛУГАМА ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА КОЈЕ ДОСТАВЉА ДАВАЛАЦ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА - ШИФАРНИККОРИСНИКАЛИЗИНГА 32	
5. ZOL – ИЗВЕШТАЈ О ОЛАКШИЦАМА КОЈИ ДОСТАВЉА ДАВАЛАЦ КРЕДИТА – ЗА БАНКЕ-ОБАВЕЗНО, А ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ И ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ НОВЦА ДОСТАВЉАЈУ АКО ОДОБРАВАЈУ КРЕДИТЕ (БЕЗ ОБЗИРА ДА ЛИ СУ У ПОСМАТРАНОМ ПЕРИОДУ ИМАЛЕ ЗАХТЕВЕ ЗА ОЛАКШИЦЕ)	33
ШИФАРНИК ПОДАТАКА ЗА ОЛАКШИЦЕ ZOL, ОДНОСИ СЕ НА ВРСТЕ КРЕДИТА И НА ВРСТЕ ОКОЛНОСТИ	33
5.1. КОНТРОЛЕ ЗА ZOL:.....	36
5.2. ПРИМЕРИ XML ДОКУМЕНТА ЗА БАНКЕ, ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ, ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ НОВЦА – ZOL 31032026 01 99999999.XML	37
5.3. ПРИМЕР XML АКО ОБВЕЗНИЦИ ИЗВЕШТАВАЊА НЕМАЈУ ПОДАТКЕ О ЗАХТЕВИМА ЗА ОЛАКШИЦЕ– ZOL 31032026 01 99999999.XML	42
5.4. ШИФАРНИК ПОДАТАКА ЗА ОЛАКШИЦЕ ZOL	43
6. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ	44
7. ДОСТАВЉАЊЕ ПОДАТАКА У PDF ФОРМАТУ	46
7.1. ПОТВРДА ПРИЈЕМА ДОКУМЕНТА	47
8. ПОДРШКА	49
8.1. СТРУЧНА ПОДРШКА.....	49
8.2. ТЕХНИЧКА ПОДРШКА.....	49

1. Правни основ

Извршни одбор НБС донео је Одлуку о извештавању у вези с применом прописа којима се уређују финансијске услуге (ИО НБС бр. 67 од 13. новембра 2025. године) (у даљем тексту: Одлука о извештавању) и Одлуку о измени и допуни Одлуке о приговору правног лица и поступање банке по том приговору (ИО НБС 68 бр. од 13. новембра 2025. године) (у даљем тексту: Одлука о приговору правног лица за банке), које су објављене у „Службеном гласнику РС“, бр. 101/2025 од 14. новембра 2025. године, као и Одлуку о олакшицама у отплати кредита („Службени гласник РС“, бр. 78/2025) (у даљем тексту: Одлука о олакшицама).

Ово техничко упутство примењује се за евиденције од 1. јануара 2026. године, односно слање извештаја од првог тромесечја 2026. године (за слање фајлова ZPP.XML, ZPG.XML и ZOL.XML).

Извештај о приговорима / броју корисника који се односи на четврто тромесечје 2025. године, доставља се у складу са Техничким упутством за електронско достављање Народној банци Србије података о приговорима корисника које достављају банке, даваоци финансијског лизинга, платне институције, институције електронског новца и јавни поштански оператор, као и клијената и корисника услуга у делатности осигурања које банка и даваоци финансијског лизинга достављају Народној банци Србије (Верзија 1.8 од јула 2023. године).

ZPP.XML – Доставља се на основу:

- Одлука о извештавању – извештај на основу Прилога 2 (у вези с Прилогом 1), као и прилозима 3, 4 и 5
- Одлука о приговору правног лица за банке – извештај на основу Прилога 1

ZPG.XML – Доставља се на основу:

- Одлука о извештавању – извештај на основу Прилога 2, а у вези с Прилогом 1 ове одлуке

ZOL.XML – Доставља се на основу:

- Одлука о извештавању – извештај на основу Прилога 5, а у вези са Одлуком о олакшицама

ZPDF1.PDF – Доставља се на основу:

- Одлука о извештавању тачка 12. став 3 – 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

ZPDF2.PDF – Доставља се на основу:

- Одлука о извештавању тачка 12. став 4 – план оглашавања који је давалац услуга дужан да достави Народној банци Србије у складу са одлуком којом се уређују ближи услови оглашавања финансијских услуга

2. Заглавље електронске поруке

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	ТИП	НАПОМЕНА
<Dokument>			
<DatumStanja>	Датум важења података. Одговара датуму у називу фајла.	Date	Датумски податак у формату DD.ММ.YYYY Обавезно попуњено.
<Obrazac>	Шифра електронске поруке, односно xml којим се достављају подаци	Text (3)	Иста као у називу податка. Обавезно попуњено.
<MaticniBroj>	Матични број обвезника извештавања је стандардизована нумеричка ознака која се налази у постојећој бази обвезника извештавања Народне банке Србије	Number (8)	Нумеричка вредност дужине 8. Обавезно попуњено.
<RedniBroj>	Редни број слања податка за задати датум стања.	Integer (2)	Редни број мора бити исти као у називу фајла. Обавезно попуњено
<PodatkeObradio>	Име и презиме особе која је податке обрадила.	Text (240)	Текст податак дужине 240. Обавезно попуњено.
<Kontakt>	Телефон и имејл адреса особе која је податке обрадила.	Text (240)	Текст податак дужине 240. Обавезно попуњено.
Обвезници извештавања су:			
<ol style="list-style-type: none"> 1.банке 2.даваоци финансијског лизинга 3.платне институције 4.институције електронског новца 5.јавни поштански оператор 			
Сви елементи заглавља су обавезни.			
За тромесечни извештај<DatumStanja> мора бити последњи дан у тромесечју за које се извештава: 31.03. или 30.06. или 30.09. или 31.12.			
За годишњи извештај<DatumStanja> мора бити последњи дан у години за који се извештава 31.12.			
Динамика достављања:			
ZPP и ZOL – ТРОМЕСЕЧНА – до 15. априла за прво тромесечје, до 15. јула за друго тромесечје, до 15. октобра за треће тромесечје текуће године, односно до 15. јануара за четврто тромесечје претходне године, подаци морају бити потпуни и тачни. Извештај садржи кумулативне податке – од 1.1. до последњег дана тромесечја за који се достављају подаци. По истеку рока за достављање података, подаци неће бити обрађивани осим ако власници података у НБС не одлуче другачије.			
ZPG – ГОДИШЊА – Приговори који су примљени у претходној години а нису решени у тој години, достављају се једном годишње за датум 31.12. до 15. априла текуће године за претходну годину, подаци морају бити потпуни и тачни. Подаци се достављају само за нерешене приговоре који су примљени претходне године а нису решени у тој години. По истеку рока за достављање података, подаци неће бити обрађивани осим ако власници података у НБС не одлуче другачије.			
Давалац услуга дужан је да извештај о приговорима корисника достави и када у извештајном периоду није примио приговоре корисника.			
У случају када давалац услуга није примио приговоре на свој рад, тај податак се обавезно уноси на начин дат примером у овом упутству.			

3. ZPP – Подаци о приговорима / броју корисника / финансијским услугама на рад даваоца финансијских услуга – за банке, даваоце финансијског лизинга, платне институције, институције електронског новца, јавног поштанског оператора

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (O)-ОБАВЕЗНО
ПОДАЦИ О ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА НА РАД ДАВАОЦА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА		
<SlogZPP>		
<TipKorisnika>	Тип корисника (1=физичка лица, 2=правна лица, 3=пољопривредници, 4=предузетници)	Целобројна нумеричка вредност узима вредности 1,2,3,4 (O)
<FinansijskaUsluga>	Врста финансијске услуге	Целобројна нумеричка вредност из шифарника ФинансијскаУслуга у наставку овог документа (O)
<PredmetPrigovora>	Врста предмета приговора	Целобројна нумеричка вредност из шифарника ПредметПриговора у наставку овог документа (O)
<BrojPrimljenihPrigovora>	Приговори примљени у извештајном периоду за текућу годину (од 1. јануара до последњег дана тромесечја за који се доставља извештај)- Број примљених приговора	Целобројна нумеричка вредност (O)
<OReseniRokDo15>	Приговори примљени у извештајном периоду за текућу годину (од 1. јануара до последњег дана тромесечја за који се доставља извештај)- Број решених приговора-Основани-Решени у року од 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<OReseniRokProduzen15>	Приговори примљени у извештајном периоду за текућу годину (од 1. јануара до последњег дана тромесечја за који се доставља извештај)- Број решених приговора-Основани-Решени у року продуженом за највише 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<NReseniRokDo15>	Приговори примљени у извештајном периоду за текућу годину (од 1. јануара до последњег дана тромесечја за који се доставља извештај)- Број решених приговора-Неосновани-Решени у року од 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<NReseniRokProduzen15>	Приговори примљени у извештајном периоду за текућу годину (од 1. јануара до последњег дана тромесечја за који се доставља извештај)- Број решених	Целобројна нумеричка вредност (O)

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (О)-ОБАВЕЗНО
	приговора- Неосновани -Решени у року продуженом за највише 15 дана	
<OstvareniFinEfekat>	Приговори примљени у извештајном периоду за текућу годину (од 1. јануара до последњег дана тромесечја за који се доставља извештај)- Остварен финансијски ефекат за кориснике у решеним приговорима	Нумеричка вредност са два децимална места (износ исказан у динарима, са две децимале) (О)
Подаци о броју приговора се достављају кумулативно од 1.1. текуће године до последњег дана извештајног периода.		
ПОДАЦИ О БРОЈУ КОРИСНИКА И ФИНАНСИЈСКИМ УСЛУГАМА		
<SlogKorisnika>		
<SifraKorisnika>	Шифре по којима се достављају подаци (о броју корисника и изабраним подврстама финансијских услуга)	Целобројна нумеричка вредност из шифарника ШифарникКорисника у наставку овог документа (О)
<BrojKorisnika>	Број корисника са стањем на последњи дан извештајног периода се попуњава за шифре података мање од 500 а за шифре веће од 500 (изабране подврсте финансијских услуга) попуњава се број или износ у зависности од шифре	Нумерички податак, који може бити и целобројни и са две децимале у зависности од шифре (О)
Погледати: дефиниције корисника и услуга, односно њихов обухват и начин приказивања детаљно су појашњени у напомени Прилога 3 Одлуке о извештавању.		
Подаци се достављају са стањем на последњи дан извештајног периода.		
ПОДАЦИ О ПРИГОВОРИМА КЛИЈЕНАТА И БРОЈУ КЛИЈЕНАТА		
<SlogPrigovora>		
<SifraPrigovora>	Шифре по којима се достављају подаци	Целобројна нумеричка вредност из шифарника ШифарникПриговора у наставку овог документа (О)
<BrojPrigovora>	Број приговора за шифре приговора 1,2,3,4 и број клијената за шифру приговора 5	Целобројна нумеричка вредност (О)
Подаци о броју приговора се достављају кумулативно од 1.1. текуће године до последњег дана извештајног периода. Подаци о броју клијената се достављају са стањем на последњи дан извештајног периода.		
ПОДАЦИ О БРОЈУ КОРИСНИКА И УСЛУГАМА ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА КОЈЕ ДОСТАВЉА ДАВАЛАЦ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА		
<SlogKorisnikaLizinga>		
<SifraKorisnikaLizinga>	Шифре по којима се достављају подаци	Целобројна нумеричка вредност из шифарника Шифарник ПриговораЛизинга у наставку овог документа (О)

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (O)-ОБАВЕЗНО
<BrojKorisnikaLizinga>	Податак о броју корисника по врстама услуга за шифре 1 и 2 и број партија за шифру 3	Целобројна нумеричка вредност (O)

3.1.Контроле за ZPP:

ZPP-1

$ZPP^*(\text{BrojPrimljenihPrigovora}) \geq ZPP^{**}(\text{BrojPrimljenihPrigovora})$

ZPP* Број примљених приговора текућег тромесечја не може бити мањи од ZPP**Броја примљених приговора у претходном тромесечју текуће године.

ZPP-2

ZPP *

$(\text{OReseniRokDo15} + \text{OReseniRokProduzen15} + \text{NReseniRokDo15} + \text{NReseniRokProduzen15})$

$\geq ZPP^{**}$

$(\text{OReseniRokDo15} + \text{OReseniRokProduzen15} + \text{NReseniRokDo15} + \text{NReseniRokProduzen15})$

ZPP *-Број решених приговора текућег тромесечја не може бити мањи од

ZPP**-Броја решених приговора у претходном тромесечју текуће године.

ZPP-3

$ZPP^*(\text{OstvareniFinEfekat}) \geq ZPP^{**}(\text{OstvareniFinEfekat})$

ZPP*-Остварен финансијски ефекат текућег тромесечја не може бити мањи од

ZPP**Оствареног финансијског ефекта у претходном тромесечју текуће године.

ZPP-4

$ZPP^*(\text{BrojKorisnika}) \text{ zbir BrojaKorisnika za SifreKorisnika } 41,42,43,44$

$= ZPP^{**}(\text{BrojKorisnika}) \text{ zbir BrojaKorisnika za SifreKorisnika } 11,12$

ZPP*-Збир броја корисника физичких лица -по статусу физичког лица (запослено лице + незапослено лице + пензионери + остало) мора бити једнак

ZPP** збиру броја корисника физичко лице -резидент и физичко лице - нерезидент

3.2.Примери xml-а за БАНКЕ – ZPP 31032026 01 99999999.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>31.03.2026</DatumStanja>
<Obrazac>ZPP</Obrazac>
<MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
<RedniBroj>1</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogZPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <FinansijskaUsluga>101</FinansijskaUsluga>
  <PredmetPrigovora>105</PredmetPrigovora>
  <BrojPrimljenihPrigovora>30</BrojPrimljenihPrigovora>
  <OResenRokDo15>4</OResenRokDo15>
  <OResenRokProduzen15>5</OResenRokProduzen15>
  <NReseniRokDo15>4</NReseniRokDo15>
  <NReseniRokProduzen15>5</NReseniRokProduzen15>
  <OstvareniFinEfekat>12500.00</OstvareniFinEfekat>
</SlogZPP>
<SlogZPP>
  <TipKorisnika>2</TipKorisnika>
  <FinansijskaUsluga>101</FinansijskaUsluga>
  <PredmetPrigovora>105</PredmetPrigovora>
  <BrojPrimljenihPrigovora>20</BrojPrimljenihPrigovora>
  <OResenRokDo15>4</OResenRokDo15>
  <OResenRokProduzen15>5</OResenRokProduzen15>
  <NReseniRokDo15>4</NReseniRokDo15>
  <NReseniRokProduzen15>5</NReseniRokProduzen15>
  <OstvareniFinEfekat>15700.00</OstvareniFinEfekat>
</SlogZPP>
<SlogKorisnika>
  <SifraKorisnika>11</SifraKorisnika>
  <BrojKorisnika>3386101</BrojKorisnika>
</SlogKorisnika>
<SlogKorisnika>
  <SifraKorisnika>12</SifraKorisnika>
  <BrojKorisnika>1097</BrojKorisnika>
</SlogKorisnika>
<SlogKorisnika>
  <SifraKorisnika>13</SifraKorisnika>
  <BrojKorisnika>2352</BrojKorisnika>
</SlogKorisnika>
<SlogKorisnika>
  <SifraKorisnika>302</SifraKorisnika>
  <BrojKorisnika>10</BrojKorisnika>
</SlogKorisnika>
<SlogKorisnika>
  <SifraKorisnika>531</SifraKorisnika>
  <BrojKorisnika>15</BrojKorisnika>
```

</SlogKorisnika>
<SlogKorisnika>
 <SifraKorisnika>532</SifraKorisnika>
 <BrojKorisnika>7000000.00</BrojKorisnika>
</SlogKorisnika>
<SlogPrigovora>
 <SifraPrigovora>12</SifraPrigovora>
 <BrojPrigovora>1</BrojPrigovora>
</SlogPrigovora>
<SlogPrigovora>
 <SifraPrigovora>22</SifraPrigovora>
 <BrojPrigovora>1</BrojPrigovora>
</SlogPrigovora>
<SlogPrigovora>
 <SifraPrigovora>32</SifraPrigovora>
 <BrojPrigovora>1</BrojPrigovora>
</SlogPrigovora>
</Dokument>
</ZaSlanje>

3.3. Пример XML ако банка нема податке ZPP 31032026 01 99999999.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
  <DatumStanja>31.03.2026</DatumStanja>
  <Obrazac>ZPP</Obrazac>
  <MaticniBroj>999999999</MaticniBroj>
  <RedniBroj>4</RedniBroj>
  <PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
  <Kontakt>09912345678, petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
  <SlogZPP/><!--може бити празан-->
  <SlogKorisnika><!--не може бити празан-->
    <SifraKorisnika>532</SifraKorisnika>
    <BrojKorisnika>7000000.00</BrojKorisnika>
  </SlogKorisnika>
  <SlogPrigovora><!--не може бити празан за шифре које почињу са 5-->
    <SifraPrigovora>51</SifraPrigovora>
    <BrojPrigovora>1</BrojPrigovora>
  </SlogPrigovora>
</Dokument>
</ZaSlanje>
```

3.4.Пример XML-а за ЈАВНОГ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА и ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ, ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ НОВЦА ZPP_31032026_02_99999999.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>31.03.2026</DatumStanja>
<Obrazac>ZPP</Obrazac>
<MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
<RedniBroj>2</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogZPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
    <FinansijskaUsluga>101</FinansijskaUsluga>
    <PredmetPrigovora>105</PredmetPrigovora>
    <BrojPrimljenihPrigovora>30</BrojPrimljenihPrigovora>
    <OResenRokDo15>4</OResenRokDo15>
    <OResenRokProduzen15>5</OResenRokProduzen15>
    <NReseniRokDo15>4</NReseniRokDo15>
    <NReseniRokProduzen15>5</NReseniRokProduzen15>
    <OstvareniFinEfekat>12500.00</OstvareniFinEfekat>
  </SlogZPP>
  <SlogZPP>
    <TipKorisnika>2</TipKorisnika>
    <FinansijskaUsluga>101</FinansijskaUsluga>
    <PredmetPrigovora>105</PredmetPrigovora>
    <BrojPrimljenihPrigovora>20</BrojPrimljenihPrigovora>
    <OResenRokDo15>4</OResenRokDo15>
    <OResenRokProduzen15>5</OResenRokProduzen15>
    <NReseniRokDo15>4</NReseniRokDo15>
    <NReseniRokProduzen15>5</NReseniRokProduzen15>
    <OstvareniFinEfekat>15700.00</OstvareniFinEfekat>
  </SlogZPP>
</Dokument>
</ZaSlanje>
```

**3.5.Пример XML ако јавни поштански оператор, платне институције
и институције електронског новца немају податаке
ZPP 31032026 01 99999999.xml**

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
  <DatumStanja>31.12.2026</DatumStanja>
  <Obrazac>ZPP</Obrazac>
  <MaticniBroj>999999999</MaticniBroj>
  <RedniBroj>4</RedniBroj>
  <PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
  <Kontakt>09912345678, petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
  <SlogZPP/>
</Dokument>
</ZaSlanje>
```

3.6. Пример XML-а за ДАВАОЦЕ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА- ZPP_31032026_01_99999999.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>31.03.2026</DatumStanja>
<Obrazac>ZPP</Obrazac>
<MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
<RedniBroj>3</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogZPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
    <FinansijskaUsluga>4</FinansijskaUsluga>
    <PredmetPrigovora>188</PredmetPrigovora>
    <BrojPrimljenihPrigovora>30</BrojPrimljenihPrigovora>
    <OResenRokDo15>4</OResenRokDo15>
    <OResenRokProduzen15>5</OResenRokProduzen15>
    <NReseniRokDo15>4</NReseniRokDo15>
    <NReseniRokProduzen15>5</NReseniRokProduzen15>
    <OstvareniFinEfekat></OstvareniFinEfekat>
  </SlogZPP>
  <SlogZPP>
    <TipKorisnika>2</TipKorisnika>
    <FinansijskaUsluga>4</FinansijskaUsluga>
    <PredmetPrigovora>192</PredmetPrigovora>
    <BrojPrimljenihPrigovora>20</BrojPrimljenihPrigovora>
    <OResenRokDo15>4</OResenRokDo15>
    <OResenRokProduzen15>5</OResenRokProduzen15>
    <NReseniRokDo15>4</NReseniRokDo15>
    <NReseniRokProduzen15>5</NReseniRokProduzen15>
    <OstvareniFinEfekat>5700.00</OstvareniFinEfekat>
  </SlogZPP>
  <SlogKorisnikaLizinga>
    <SifraKorisnikaLizinga>11</SifraKorisnikaLizinga>
    <BrojKorisnikaLizinga>10101</BrojKorisnikaLizinga>
  </SlogKorisnikaLizinga>
  <SlogKorisnikaLizinga>
    <SifraKorisnikaLizinga>12</SifraKorisnikaLizinga>
    <BrojKorisnikaLizinga>797</BrojKorisnikaLizinga>
  </SlogKorisnikaLizinga>
  <SlogKorisnikaLizinga>
    <SifraKorisnikaLizinga>13</SifraKorisnikaLizinga>
    <BrojKorisnikaLizinga>976</BrojKorisnikaLizinga>
  </SlogKorisnikaLizinga>
</Dokument>
</ZaSlanje>
```

3.7. Пример XML ако даваоци лизинга немају податке

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
  <DatumStanja>31.03.2026</DatumStanja>
  <Obrazac>ZPP</Obrazac>
  <MaticniBroj>999999999</MaticniBroj>
  <RedniBroj>4</RedniBroj>
  <PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
  <Kontakt>09912345678, petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
  <SlogZPP/><!--може бити празан-->
  <SlogKorisnikaLizinga><!--не може бити празан-->
    <SifraKorisnikaLizinga>532</SifraKorisnikaLizinga>
    <BrojKorisnikaLizinga>7000000.00</BrojKorisnikaLizinga>
  </SlogKorisnikaLizinga>
  <SlogPrigovora/>
</Dokument>
</ZaSlanje>
```

4. ZPG – Приговори на рад давалаца услуга – за банке, даваоце финансијског лизинга, платне иснтитуције, институције електронског новца, јавног поштанског оператора

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (O)-ОБАВЕЗНО
Сви елементи xml поруке су обавезни.		
<SlogZPG>	ПОДАЦИ О ПРИГОВОРИМА НА РАД ДАВАОЦА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА	
<TipKorisnika>	Тип корисника (1=физичка лица, 2=правна лица, 3=пољопривредници, 4=предузетници)	Целобројна нумеричка вредност узима вредности 1,2,3,4 (O)
<FinansijskaUsluga>	Врста финансијске услуге	Целобројна нумеричка вредност из шифарника ФинансијскаУслуга у наставку овог документа (O)
<PredmetPrigovora>	Врста предмета приговора	Целобројна нумеричка вредност из шифарника ПредметПриговора у наставку овог документа (O)
<OReseniRokDo15>	Приговори који су примљени у претходној години а нису решени у тој години-Број решених приговора-Основани-Решени у року од 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<OReseniRokProduzen15>	Приговори који су примљени у претходној години а нису решени у тој години-Број решених приговора-Основани-Решени у року продуженом за највише 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<NReseniRokDo15>	Приговори који су примљени у претходној години а нису решени у тој години-Број решених приговора-Неосновани-Решени у року од 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<NReseniRokProduzen15>	Приговори који су примљени у претходној години а нису решени у тој години-Број решених приговора-Неосновани-Решени у року продуженом за највише 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<OstvareniFinEfekat>	Приговори који су примљени у претходној години а нису решени у тој години-Остварен финансијски ефекат за кориснике у решеним приговорима	Нумеричка вредност са два децимална места (износ исказан у динарима, са две децимале) (O)

4.1.Контрола за ZPG:

ZPG-1

$$\begin{aligned} & \text{ZPG (OReseniRokDo15+OReseniRokProduzen15+NReseniRokDo15+NReseniRokProduzen15)} \\ & = \\ & \text{ZPP (OReseniRokDo15+OReseniRokProduzen15+NReseniRokDo15 +NReseniRokProduzen15)} \end{aligned}$$

Број приговора „Решени приговори који су примљени у претходној години а нису решени у тој години“ (колона 9 Прилога 2 Одлуке о извештавању - ZPG) мора бити једнак броју приговора „Нерешени приговори у извештајном периоду извештаја који се односи на ту претходну годину“ (колона 19 Прилога 2 Одлуке о извештавању – ZPP за четврто тромесечје претходне године).

4.2. Примери xml-a za banke, davaoce finansijskog lizinga, platne institucije, institucije elektronskog novca i javnog poštanskog operatera – ZPG 31122025 05 99999999.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>31.12.2025</DatumStanja>
<Obrazac>ZPG</Obrazac>
<MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
<RedniBroj>5</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogZPG>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <FinansijskaUsluga>101</FinansijskaUsluga >
  <PredmetPrigovora>107</PredmetPrigovora>
  <OReseniRokDo15>4</OReseniRokDo15>
  <OReseniRokProduzen15>5</OReseniRokProduzen15>
  <NReseniRokDo15>4</NReseniRokDo15>
  <NReseniRokProduzen15>5</NReseniRokProduzen15>
  <OstvareniFinEfekat>1000.00</OstvareniFinEfekat>
</SlogZPG>
<SlogZPG>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <FinansijskaUsluga>101</FinansijskaUsluga >
  <PredmetPrigovora>107</PredmetPrigovora>
  <OReseniRokDo15>4</OReseniRokDo15>
  <OReseniRokProduzen15>5</OReseniRokProduzen15>
  <NReseniRokDo15>4</NReseniRokDo15>
  <NReseniRokProduzen15>5</NReseniRokProduzen15>
  <OstvareniFinEfekat>1000.00</OstvareniFinEfekat>
</SlogZPG>
<SlogZPG>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <FinansijskaUsluga>101</FinansijskaUsluga >
  <PredmetPrigovora>107</PredmetPrigovora>
  <OReseniRokDo15>4</OReseniRokDo15>
  <OReseniRokProduzen15>5</OReseniRokProduzen15>
  <NReseniRokDo15>4</NReseniRokDo15>
  <NReseniRokProduzen15>5</NReseniRokProduzen15>
  <OstvareniFinEfekat>1000.00</OstvareniFinEfekat>
</SlogZPG>
<SlogZPG>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <FinansijskaUsluga>102</FinansijskaUsluga >
  <PredmetPrigovora>105</PredmetPrigovora>
  <OReseniRokDo15>4</OReseniRokDo15>
  <OReseniRokProduzen15>5</OReseniRokProduzen15>
  <NReseniRokDo15>4</NReseniRokDo15>
  <NReseniRokProduzen15>5</NReseniRokProduzen15>
  <OstvareniFinEfekat>1000.00</OstvareniFinEfekat>
</SlogZPG>
</Dokument>
</ZaSlanje>
```

4.3. Пример XML ако обвезници извештавања немају податке

(Подаци се достављају обавезно, без обзира да ли је давалац услуга у посматраном периоду имао приговоре корисника)

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
  <DatumStanja>31.12.2025</DatumStanja>
  <Obrazac>ZPG</Obrazac>
  <MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
  <RedniBroj>4</RedniBroj>
  <PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
  <Kontakt>09912345678, petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
  <SlogZPG/>
</Dokument>
</ZaSlanje>
```

4.4.Шифарник - ФинансијскаУслуга

Прилог1 Одлуке о извештавању

Обавезност

2-доставља се ако постоје подаци за шифру финансијске услуге

3-не доставља се

Шифра финансијске услуге	Назив	Обавезност
1	КРЕДИТНЕ УСЛУГЕ	3
101	готовински кредити	2
102	потрошачки кредити	2
103	стамбени кредити	2
104	кредити за пољопривреднике	2
105	кредити за предузетнике	2
106	уговори о кредиту на даљину	2
107	остали кредити	2
108	кредитне картице	2
109	дозвољено прекорачење рачуна	2
110	недозвољено прекорачење рачуна	2
2	ПЛАТНЕ УСЛУГЕ	2
3	ДЕПОЗИТИ	3
31	Динарски депозити посебно у оквиру подврста динарских депозита:	3
311	орочени динарски депозити	2
312	динарски депозити "по виђењу"	2
32	Девизни депозити посебно у оквиру подврста девизних депозита:	3
321	орочени девизни депозити	2
322	девизни депозити "по виђењу"	2
4	ФИНАНСИЈСКИ ЛИЗИНГ	2
5	ОСТАЛО	2

4.5. Шифарник Предмет Приговора

Прилог 1 Одлуке о извештавању

Обавезност

2-доставља се ако постоје подаци за шифру предмета приговора

3-не доставља се

Шифра предмета приговора	Назив	Обавезност	Шифре финансијске услуге из Шифарника финансијских услуга за које се доставља наведена шифра предмета приговора из Шифарника предмета приговора
101	Превремена отплата	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,4
102	Одустанак од уговора	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,4
103	Престанак / раскид уговора	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
104	Доцња	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
105	Кредитни биро	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,4
106	Камате и каматне стопе (за депозите)	2	311,312,321,322
107	Затезна камата (за лизинг)	2	4
108	Камате и каматне стопе (за кредите)	3	
1081	затезна камата (за кредите)	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
1082	ограничење каматне стопе	3	
10821	номинална	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
10822	ефективна каматна стопа (ограничење - за кредите)	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
1083	обрачун	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
1084	усклађивање променљиве номиналне каматне стопе	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
109	Ефективна каматна стопа	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110, 311,312,321,322,4
110	Накнаде (које давалац услуга наплаћује у своје име)	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110 ,2,311,312,321,322,4
111	Трошкови (који се наплаћују у име и/или за рачун другог лица)	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110, 2,311,312,321,322,4
112	Олакшице (примена одобрених олакшица)	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
113	Средства обезбеђења (за лизинг)	2	4
114	Средства обезбеђења (СРО): (за кредите)	3	
1141	Успостављање СРО:	3	
11411	Хипотека	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11412	Залога	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11413	Меница	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11414	Административна забрана	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11415	Јемство	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
1142	Замена СРО:	3	
11421	Хипотека	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11422	Залога	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11423	Меница	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11424	Административна забрана	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11425	Јемство	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
1143	Враћање СРО:	3	

11431	Хипотека	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11432	Залога	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11433	Меница	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11434	Административна забрана	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
11435	Јемство	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
1144	Остало СРО	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
115	Осигурање (за лизинг)	2	4
116	Осигурање (за кредите)	3	
1161	<i>CPI</i> (немогућност отплате кредита)	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
1162	осигурање имовине	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
1163	путно здравствено осигурање	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
1164	животно осигурање	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
1165	остало осигурање	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
117	Одобрење кредита	3	
1171	рок одобрења	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,
1172	процена кредитне способности (одобрење кредита)	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
118	Процена кредитне способности (за лизинг)	2	4
119	Оглашавање	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2 ,311,312,321,322,4
120	Информисање у предуговорној фази (нпр. опште информације, понуда, нацрт уговора, примерена објашњења)	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,3 11,312,321,322,4
121	Измена обавезних елемената уговора (за депозите/лизинг)	2	311,312,321,322,4
122	Измена других елемената уговора (за депозите/лизинг)	2	311,312,321,322,4
123	Измена елемената уговора: (за кредите)	3	
1231	обавезни елементи уговора (за кредите)	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
1232	други елементи уговора (за кредите)	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
124	Повреда уговорних обавеза	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110, 2, 311,312,321,322,4
125	Обавештавање о стању дуга - након уношења у базу задужености	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,4
126	Право на обавештавање	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,3 11,312,321,322,4
127	Чување уговорне документације	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,3 11,312,321,322,4
128	Приговор (немогућност подношења, неодговарање...)	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2 ,311,312,321,322,4
129	Поверавање наплате потраживања	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
130	Наплата потраживања	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,4
131	Спровођење извршног поступка	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2
132	Непоштена пословна пракса и неправичне уговорне одредбе	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2 ,311,312,321,322,4
133	Застарелост потраживања	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110, 2
134	Забрана дискриминације	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2

135	Пракса обједињавања услуга и везивања услуга	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
136	Наслеђивање	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322
137	Саветодавне услуге	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110
138	Злоупотребе (ЗЛ) (неодобрене платне трансакције):	3	
1381	ЗЛ - платне картице	2	2
1382	ЗЛ - дигитални новчаник	2	2
1383	ЗЛ - мобилна апликација	2	2
1384	ЗЛ - електронско банкарство	2	2
1385	ЗЛ - остало	2	2
139	Преваре (ПРВР) (одобрене платне трансакције)	3	
1391	ПРВР - мобилна апликација	2	2
1392	ПРВР - електронско банкарство	2	2
1393	ПРВР - шалтер	2	2
1394	ПРВР - платна картица	2	2
1395	ПРВР - остало	2	2
140	Крађа идентитета / неовлашћено подизање средстава и сл.	2	2
141	Злоупотреба услед дејства запослених код даваоца услуга	2	2
142	Отварање рачуна	2	2
143	Гашење рачуна	2	2
144	Измене и допуне оквирног уговора	2	2
145	Промена платног рачуна	2	2
146	Промена каматне стопе	2	2
147	Курс замене валута	2	2
148	Обавештавање у предуговорној фази	2	2
149	Достављање информација, података и сл. у вези са уговорним односом	2	2
150	Информисање о извршењу платне трансакције / извод	2	2
151	Репрезентативне услуге / Преглед услуга и накнада / Извештај о наплаћеним накнадама	2	2
152	Платни налог	3	
1521	Пријем налога	2	2
1522	Одбијање извршења налога	2	2
1523	Опозив налога	2	2
153	Валута трансакције	2	2
154	Рок извршења трансакције	2	2
155	Накнаде у вези са извршењем платне трансакције	2	2
156	Датум валуте задужења / одобрења	2	2
157	Неодобрена платна трансакција (која није резултат преваре/злоупотребе)	2	2
158	Неправилно извршена платна трансакција	2	2
159	Неизвршена платна трансакција	2	2
160	Међународна платна трансакција и платне трансакције у валути трећих држава	2	2

161	Плаћање на рате	2	2
162	Трајни налог	2	2
163	Директно задужење	2	2
164	Погрешна идентификациона ознака	2	2
165	Утврђивање тока новчаних средстава платне трансакције	2	2
166	Банкомат	2	2
167	Поступање пружаоца платних услуга платноца (у смислу члана 56. Закона о платним услугама)	2	2
168	Поступање пружаоца платних услуга примаоца (у смислу члана 56. Закона о платним услугама)	2	2
169	Платни инструмент (незадовољство, проблеми у раду...):	3	
1691	Платне картице:	3	
16911	дебитне картице	2	2
16912	кредитне картице	2	2
1692	Дигитални новчаник	2	2
170	Електронске услуге (незадовољство, проблеми у раду...):	3	
1701	Мобилно банкарство	2	2
1702	Електронско банкарство	2	2
171	Неодобрена средства на платном рачуну, односно немогућност располагања средствима на платном рачуну	2	2
172	Примедбе у вези с начином спровођења аутентификације корисника	2	2
173	Електронски новац	2	2
174	Тајност података о платним услугама	2	2
175	Платне услуге које корисник није тражио	2	2
176	Ограничење / блокада платног инструмента	2	2
177	Ограничење / блокада електронске услуге	2	2
178	Блокада због примене <i>AML</i> прописа	2	2
179	Начин и услови под којима се може располагати депозитом	2	311,312,321,322
180	Услови и начин аутоматског продужавања орочења	2	311,312,321,322
181	Раскид уговора	2	311,312,321,322,4
182	Валута	2	311,312,321,322
183	Банкарска тајна	2	311,312,321,322
184	Споредне услуге	2	311,312,321,322,4
185	Стара девизна штедња	2	321,322
186	Валутна клаузула	2	4
187	Тип курса који се примењује	2	4
188	Враћање предмета лизинга	2	4
189	Услови и начин преноса својине над предметом лизинга	2	4
190	Накнада штете	2	4
191	Коначан обрачун	2	4

192	Каматна стопа / Лизинг накнаде	2	4
193	Уступање потраживања	2	4
194	Немогућност измиривања обавеза	2	4
195	Мењачки послови	2	5
196	Сеф	2	5
197	Чек	2	5
198	Друге услуге	2	5
199	Организација и запослени (нпр. радно време, нељубазност, гужва у експозитури, минимална професионална оспособљеност и сл)	2	5
200	Остало	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
201	Привремени предмет приговора 1	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
202	Привремени предмет приговора 2	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
203	Привремени предмет приговора 3	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
204	Привремени предмет приговора 4	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
205	Привремени предмет приговора 5	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
206	Привремени предмет приговора 6	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
207	Привремени предмет приговора 7	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
208	Привремени предмет приговора 8	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
209	Привремени предмет приговора 9	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
210	Привремени предмет приговора 10	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
211	Привремени предмет приговора 11	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
212	Привремени предмет приговора 12	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
213	Привремени предмет приговора 13	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
214	Привремени предмет приговора 14	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
215	Привремени предмет приговора 15	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
216	Привремени предмет приговора 16	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
217	Привремени предмет приговора 17	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5

245	Привремени предмет приговора 45	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
246	Привремени предмет приговора 46	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
247	Привремени предмет приговора 47	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
248	Привремени предмет приговора 48	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
249	Привремени предмет приговора 49	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5
250	Привремени предмет приговора 50	2	101,102,103,104,105,106,107,108,109,110,2,311,312,321,322,4,5

4.6. ПОДАЦИ О БРОЈУ КОРИСНИКА И ФИНАНСИЈСКИМ УСЛУГАМА КОЈЕ ДОСТАВЉА БАНКА - Шифарник Корисника

Прилог 3 Одлуке о извештавању

Обавезност

2-доставља се ако постоје подаци за шифру корисника

3-не доставља се

Шифра Корисника	Назив	Обавезност
1	Број корисника по категоријама корисника	3
11	Физичко лице – резидент	2
12	Физичко лице – нерезидент	2
13	Предузетник	2
14	Пољопривредник	2
15	Правно лице	2
2	Број корисника по врсти финансијских услуга (доставља се по свакој категорији корисника посебно – физичка лица, предузетници, пољопривредници, правна лица)	3
21	Број корисника по врсти финансијских услуга за физичка лица	3
211	Кредити	2
212	Платне услуге	2
213	Депозити	2
214	Остало	2
22	Број корисника по врсти финансијских услуга за предузетници	3
221	Кредити	2
222	Платне услуге	2
223	Депозити	2
224	Остало	2
23	Број корисника по врсти финансијских услуга за пољопривредника	3
231	Кредити	2
232	Платне услуге	2
233	Депозити	2
234	Остало	2
24	Број корисника по врсти финансијских услуга за правна лица	3
241	Кредити	2
242	Платне услуге	2
243	Депозити	2
244	Остало	2
3	Број корисника физичких лица – по изабраним подврстама финансијских услуга	3
301	Стамбени кредити	2
302	Потрошачки кредити	2
303	Готовински кредити	2

304	Револвинг кредити (збирно: кредитне картице, дозвољено и недозвољено прекорачење рачуна)	2
305	Остали кредити	2
306	Депозити (орочени)	2
307	Депозити (по виђењу)	2
308	Платни рачун – динарски	2
309	Платни рачун – девизни	2
310	Кредитне картице	2
311	Електронско банкарство	2
312	Мобилно банкарство	2
313	Дигитални новчаник	2
4	Број корисника физичких лица – по статусу физичког лица	3
41	Запослено лице	2
42	Незапослено лице	2
43	Пензионери	2
44	Остало	2
5	Подаци о изабраним подврстама финансијских услуга за физичка лица	3
511	Готовински кредити – број партија – стање (збирно – сви начини уговарања)	2
512	Готовински кредити – укупан износ преосталог износа дуга – стање (збирно – сви начини уговарања)	2
521	Готовински кредити – број партија – стање (уговори на даљину)	2
522	Готовински кредити – укупан износ преосталог износа дуга – стање (уговори на даљину)	2
531	Потрошачки кредити – број партија – стање (збирно – сви начини уговарања)	2
532	Потрошачки кредити – укупан износ преосталог износа дуга – стање (збирно – сви начини уговарања)	2
541	Потрошачки кредити – број партија – стање (уговори на даљину)	2
542	Потрошачки кредити – укупан износ преосталог износа дуга – стање (уговори на даљину)	2
551	Стамбени кредити – број партија – стање (збирно – сви начини уговарања)	2
552	Стамбени кредити – укупан износ преосталог износа дуга – стање (збирно – сви начини уговарања)	2
560	Дозвољено прекорачења рачуна – број партија	2
571	Кредитне картице – број издатих	2
572	Дебитне картице на рате – број издатих	2
581	Депозити – орочени (динарски) – број	2
582	Депозити – орочени (динарски) – износ	2
583	Депозити – орочени (девизни) – број	2
584	Депозити – орочени (девизни) – износ	2

585	Депозити – по виђењу (динарски) – број	2
586	Депозити – по виђењу (динарски) – износ	2
587	Депозити – по виђењу (девизни) – број	2
588	Депозити – по виђењу (девизни) – износ	2
591	Платни рачуни – динарски – број	2
592	Платни рачуни – девизни – број	2

4.7. ПОДАЦИ О ПРИГОВОРИМА КЛИЈЕНАТА И БРОЈУ

КЛИЈЕНАТА КОЈЕ ДОСТАВЉАЈУ БАНКЕ - Шифарник Приговора

Прилог 1 Одлуке о приговору за правна лица

Обавезност

2-доставља се ако постоје подаци за шифру приговора

3-не доставља се

Шифра Приговора	Назив	Обавезност
1	Број примљених приговора клијената у извештајном периоду	3
11	Кредити	2
12	Депозити	2
13	Девизни послови	2
14	Мењачки послови	2
15	Гаранције	2
16	Остало	2
2	Број решених приговора клијената у извештајном периоду	3
21	Кредити	2
22	Депозити	2
23	Девизни послови	2
24	Мењачки послови	2
25	Гаранције	2
26	Остало	2
3	Број основаних приговора клијената (решених у корист клијената) у извештајном периоду	3
31	Кредити	2
32	Депозити	2
33	Девизни послови	2
34	Мењачки послови	2
35	Гаранције	2
36	Остало	2
4	Број нерешених приговора клијената	3
41	Приговори у току	2
5	Број клијената банке са стањем да последњи дан у извештајном периоду	3
51	Кредити	2
52	Депозити	2
53	Девизни послови	2
54	Мењачки послови	2
55	Гаранције	2
56	Остало	2

**4.8. ПОДАЦИ О БРОЈУ КОРИСНИКА И УСЛУГАМА
ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА КОЈЕ ДОСТАВЉА ДАВАЛАЦ
ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА - Шифарник Корисника Лизинга**

Прилог 4 Одлуке о извештавању

Обавезност

2-доставља се ако постоје подаци за шифру податка

3-не доставља се

Шифра податка	Назив	Обавезност
1	Број корисника по категоријама корисника	3
11	Физичко лице	2
12	Предузетник	2
13	Пољопривредник	2
14	Правно лице	2
2	Број корисника по врсти лизинга	3
21	Број корисника по врсти финансијских услуга за Физичка лица	3
211	Лизинг аутомобили	2
212	Лизинг трактори и пољопривредне машине	2
213	Лизинг друга опрема и машине	2
214	Остало	2
22	Број корисника по врсти финансијских услуга за Предузетници	3
221	Лизинг аутомобили	2
222	Лизинг трактори и пољопривредне машине	2
223	Лизинг друга опрема и машине	2
224	Остало	2
23	Број корисника по врсти финансијских услуга за Пољопривредници	3
231	Лизинг аутомобили	2
232	Лизинг трактори и пољопривредне машине	2
233	Лизинг друга опрема и машине	2
234	Остало	2
3	Подаци о броју партија изабраних врста лизинга за физичка лица и пољопривреднике	3
31	Подаци о броју партија изабраних врста лизинга за Физичка лица	3
311	Лизинг аутомобили – за физичка лица	2
312	Лизинг трактори и пољопривредне машине – за физичка лица	2
32	Подаци о броју партија изабраних врста лизинга за Пољопривредници	3
321	Лизинг аутомобили – за пољопривреднике	2
322	Лизинг трактори и пољопривредне машине – за пољопривреднике	2

5. ZOL – ИЗВЕШТАЈ О ОЛАКШИЦАМА КОЈИ ДОСТАВЉА ДАВАЛАЦ КРЕДИТА – за банке-обавезно, а платне институције и институције електронског новца достављају ако одобравају кредите (без обзира да ли су у посматраном периоду имале захтеве за олакшице)

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (О)-ОБАВЕЗНО
<SlogZOL>		
<TipKorisnika>	Тип корисника 1-физичко лице 2-предузетник 3-пољопривредник	Целобројна нумеричка вредност 1,2 или 3 (О)
<SifraPodatka>	Шифарник података за олакшице ZOL, односи се на врсте кредита и на врсте околности	Целобројна нумеричка вредност из шифарника Шифарник података за олакшице у наставку овог документа (О)
<Iznos1>	Број корисника за Поднети захтеви за олакшице	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos2>	Број партија кредита за Поднети захтеви за олакшице	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos3>	Уговорени износ кредита за Поднети захтеви за олакшице	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos4>	Дуг по кредиту – у тренутку подношења захтева за Поднети захтеви за олакшице	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos5>	Број корисника за Примењене олакшице по захтеву корисника	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos6>	Број партија кредита за Примењене олакшице по захтеву корисника	(Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos7>	Уговорени износ кредита за Примењене олакшице по захтеву корисника	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos8>	Дуг по кредиту – у тренутку подношења захтева за Примењене олакшице по захтеву корисника	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos9>	Дуг по кредиту – након примене олакшица за Примењене олакшице по захтеву корисника	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos10>	Број корисника за Примењене олакшице након приговора Комисији	Целобројна нумеричка вредност (О)

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (О)-ОБАВЕЗНО
<Iznos11>	Број партија кредита за Примењене олакшице након приговора Комисији	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos12>	Уговорени износ кредита за Примењене олакшице након приговора Комисији	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos13>	Дуг по кредиту – у тренутку подношења захтева за Примењене олакшице након приговора Комисији	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos14>	Дуг по кредиту – након примене олакшица за Примењене олакшице након приговора Комисији	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos15>	Број корисника за Одбијени захтеви за олакшице (које је одбио давалац кредита)	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos16>	Број партија кредита за Одбијени захтеви за олакшице (које је одбио давалац кредита)	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos17>	Уговорени износ кредита за Одбијени захтеви за олакшице (које је одбио давалац кредита)	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos18>	Дуг по кредиту – у тренутку подношења захтева за Одбијени захтеви за олакшице (које је одбио давалац кредита)	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos19>	Број корисника за Одбијени захтеви за олакшице (које је одбила Комисија)	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos20>	Број партија кредита за Одбијени захтеви за олакшице (које је одбила Комисија)	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos21>	Уговорени износ кредита за Одбијени захтеви за олакшице (које је одбила Комисија)	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos22>	Дуг по кредиту – у тренутку подношења захтева за Одбијени захтеви за олакшице (које је одбила Комисија)	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos23>	Број корисника за Примењене олакшице на иницијативу даваоца кредита	Целобројна нумеричка вредност (О)
< Iznos24>	Број партија кредита за Примењене олакшице на иницијативу даваоца кредита	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos25>	Уговорени износ кредита за Примењене олакшице на иницијативу даваоца кредита	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (О)-ОБАВЕЗНО
<Iznos26>	Дуг по кредиту – у тренутку подношења захтева за Примењене олакшице на иницијативу даваоца кредита	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos27>	Дуг по кредиту – након примене олакшица за Примењене олакшице на иницијативу даваоца кредита	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos28>	Број корисника за Олакшице које је кориснику понудио давалац кредита на основу захтева корисника или на основу приговора корисника Комисији, а које корисник није прихватио	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos29>	Број партија кредита за Олакшице које је кориснику понудио давалац кредита на основу захтева корисника или на основу приговора корисника Комисији, а које корисник није прихватио	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos30>	Уговорени износ кредита за Олакшице које је кориснику понудио давалац кредита на основу захтева корисника или на основу приговора корисника Комисији, а које корисник није прихватио	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<Iznos31>	Дуг по кредиту – у тренутку подношења захтева за Олакшице које је кориснику понудио давалац кредита на основу захтева корисника или на основу приговора корисника Комисији, а које корисник није прихватио	Нумеричка вредност са два децимална места (у динарима) (О)
<SlogOlaksica>	Обавезан елемент xml-а -Подаци по врсти кредита-Попуњава се ако извештај садржи податке у колонама које се односе на примењене олакшице. -За податке по врсти околности се не достављају подаци унутар Слога олакшица.	
<Iznos32>	Број корисника за Примењене олакшице (укупно) по врсти олакшица / по групи олакшица	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos33>	Број партија кредита за Примењене олакшице (укупно) по врсти олакшица / по групи олакшица	Целобројна нумеричка вредност (О)
	<SlogOlaksicaRB>	
	<RedniBroj>	Редни број олакшице Целобројна нумеричка вредност (О)

НАЗИВ ТАГА		САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (О)-ОБАВЕЗНО
	<SifraOlaksice>	Шифра олакшице, наводи се онолико слогова олакшице колико их је коришћено	Целобројна нумеричка вредност (О)
	<Napomena>	Напомена, уноси се кратак опис олакшице само за шифру олакшице 13-Остало из Врста олакшица (без обзира на то да ли је примењена као појединачна олакшица или у оквиру групе/комбинације олакшица)	Текстуелно поље дужине 250, попуњава се само за шифру олакшице 13
<p>Сви елементи поруке су обавезни. Динамика достављања: ТРОМЕСЕЧНА. Банке су у обавези да достављају извештај (иако нису одобравале олакшице), а платне институције и институције електронског новца, су у обавези да достављају извештај, ако су у посматраном периоду одобравале кредите.</p>			

5.1.Контроле за ZOL:

ZOL-1:

ZOL*(IznosX) збир износа за шифре података које се односе на врсте кредита од 11 до 18 = ZOL*(IznosX) збиру за шифре података који се односе на врсте околности од 21 до 27

Где је X , 2,3,4,6,7,8,9,11,12,13,14,16,17,18,20,21,22,24,25,26,27,29,30,31
Збирни подаци за 1. део – Подаци по врсти кредита и збирни подаци за 2. део – Подаци по врсти околности морају бити једнаки за одговарајуће колоне (Број партија кредита, Уговорени износ кредита, Дуг по кредиту – у тренутку подношења захтева, Дуг по кредиту – након примене олакшица).

ZOL-2:

<Napomena>Текстуелно поље дужине 250, попуњава се само за шифру олакшице 13

5.2. Примери xml документа за банке, платне институције, институције електронског новца – ZOL 31032026 01 99999999.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>31.03.2026</DatumStanja>
<Obrazac>ZOL</Obrazac>
<MaticniBroj>07759231</MaticniBroj>
<RedniBroj>1</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogZOL>
<TipKorisnika>1</TipKorisnika>
<SifraPodatka>11</SifraPodatka>
<Iznos1>3</Iznos1>
<Iznos2>3</Iznos2>
<Iznos3>1600000.00</Iznos3>
<Iznos4>1200000.00</Iznos4>
<Iznos5>1</Iznos5>
<Iznos6>1</Iznos6>
<Iznos7>5000000.00</Iznos7>
<Iznos8>4000000.00</Iznos8>
<Iznos9>3800000.00</Iznos9>
<Iznos10>1</Iznos10>
<Iznos11>1</Iznos11>
<Iznos12>4000000.00</Iznos12>
<Iznos13>2500000.00</Iznos13>
<Iznos14>2200000.00</Iznos14>
<Iznos15>0</Iznos15>
<Iznos16>0</Iznos16>
<Iznos17>0</Iznos17>
<Iznos18>0</Iznos18>
<Iznos19>1</Iznos19>
<Iznos20>1</Iznos20>
<Iznos21>7000000.00</Iznos21>
<Iznos22>5500000.00</Iznos22>
<Iznos23>0</Iznos23>
<Iznos24>0</Iznos24>
<Iznos25>0</Iznos25>
<Iznos26>0</Iznos26>
<Iznos27>0</Iznos27>
<Iznos28>0</Iznos28>
<Iznos29>0</Iznos29>
<Iznos30>0</Iznos30>
<Iznos31>0</Iznos31>
<SlogOlaksica> <!--примењене су олакшице са шифром олакшице 4-->
  <Iznos32>1</Iznos32> <!--број корисника је 1-->
  <Iznos33>1</Iznos33> <!--број партија је 1-->
  <SlogOlaksicaRB>
    <RedniBroj>1</RedniBroj>
    <SifraOlaksice>4</SifraOlaksice>
    <Napomena></Napomena>
  </SlogOlaksicaRB>
</SlogOlaksica>
<SlogOlaksica> <!--примењене су олакшице са шифром олакшице 13-->
<Iznos32>1</Iznos32> <!--број корисника је 1-->
```

```

<Iznos33>1</Iznos33> <!--број партија-->
<SlogOlaksicaRB>
  <RedniBroj>1</RedniBroj>
  <SifraOlaksice>13</SifraOlaksice>
  <Napomena>Tekst napomene za olakšicu ostalo</Napomena>
</SlogOlaksicaRB>
</SlogOlaksica>
</SlogZOL>
<SlogZOL>
<TipKorisnika>1</TipKorisnika>
<SifraPodatka>12</SifraPodatka>
<Iznos1>8</Iznos1>
<Iznos2>12</Iznos2>
<Iznos3>1400000.00</Iznos3>
<Iznos4>9000000.00</Iznos4>
<Iznos5>2</Iznos5>
<Iznos6>5</Iznos6>
<Iznos7>6000000.00</Iznos7>
<Iznos8>4000000.00</Iznos8>
<Iznos9>3000000.00</Iznos9>
<Iznos10>1</Iznos10>
<Iznos11>1</Iznos11>
<Iznos12>400000.00</Iznos12>
<Iznos13>200000.00</Iznos13>
<Iznos14>150000.00</Iznos14>
<Iznos15>0</Iznos15>
<Iznos16>0</Iznos16>
<Iznos17>0</Iznos17>
<Iznos18>0</Iznos18>
<Iznos19>0</Iznos19>
<Iznos20>0</Iznos20>
<Iznos21>0</Iznos21>
<Iznos22>0</Iznos22>
<Iznos23>1</Iznos23>
<Iznos24>2</Iznos24>
<Iznos25>4000000.00</Iznos25>
<Iznos26>2000000.00</Iznos26>
<Iznos27>1800000.00</Iznos27>
<Iznos28>4</Iznos28>
<Iznos29>4</Iznos29>
<Iznos30>3600000.00</Iznos30>
<Iznos31>2800000.00</Iznos31>
<SlogOlaksica> <!--пример када је примењено више олакшица/група олакшица-->
  <Iznos32>3</Iznos32> <!--за 3 корисника-->
  <Iznos33>4</Iznos33> <!--за 4 партије-->
  <SlogOlaksicaRB> <!--примењена је група олак. која садржи шифре олакш. 1,4 и 10-->
    <RedniBroj>1</RedniBroj>
    <SifraOlaksice>1</SifraOlaksice>
    <Napomena></Napomena>
  </SlogOlaksicaRB>
  <SlogOlaksicaRB>
    <RedniBroj>2</RedniBroj>
    <SifraOlaksice>4</SifraOlaksice>
    <Napomena></Napomena>
  </SlogOlaksicaRB>
  <SlogOlaksicaRB>
    <RedniBroj>3</RedniBroj>

```

```

        <SifraOlaksice>10</SifraOlaksice>
        <Napomena></Napomena>
    </SlogOlaksicaRB>
</SlogOlaksica>
<SlogOlaksica> <!--примењене су олакшице са шифром олакшице 5-->
    <Iznos32>1</Iznos32> <!--за 1 корисника-->
    <Iznos33>1</Iznos33> <!-- за 1 партију-->
    <SlogOlaksicaRB>
        <RedniBroj>1</RedniBroj>
        <SifraOlaksice>5</SifraOlaksice>
        <Napomena></Napomena>
    </SlogOlaksicaRB>
</SlogOlaksica>
<SlogOlaksica> <!--примењене су олакшице са шифром олакшице 11-->
    <Iznos32>1</Iznos32> <!--а 1 корисника-->
    <Iznos33>2</Iznos33> <!-- за 2 партије-->
    <SlogOlaksicaRB>
        <RedniBroj>1</RedniBroj>
        <SifraOlaksice>11</SifraOlaksice>
        <Napomena></Napomena>
    </SlogOlaksicaRB>
</SlogOlaksica>
<SlogOlaksica> <!--примењене су олакшице са шифром олакшице 3-->
    <Iznos32>1</Iznos32> <!--за 1 корисника-->
    <Iznos33>1</Iznos33> <!-- за 1 партију-->
    <SlogOlaksicaRB>
        <RedniBroj>1</RedniBroj>
        <SifraOlaksice>3</SifraOlaksice>
        <Napomena></Napomena>
    </SlogOlaksicaRB>
</SlogOlaksica>
</SlogZOL>
<SlogZOL>
<TipKorisnika>1</TipKorisnika>
<SifraPodatka>13</SifraPodatka>
<Iznos1>1</Iznos1>
<Iznos2>2</Iznos2>
<Iznos3>3000000.00</Iznos3>
<Iznos4>2500000.00</Iznos4>
<Iznos5>0</Iznos5>
<Iznos6>0</Iznos6>
<Iznos7>0</Iznos7>
<Iznos8>0</Iznos8>
<Iznos9>0</Iznos9>
<Iznos10>0</Iznos10>
<Iznos11>0</Iznos11>
<Iznos12>0</Iznos12>
<Iznos13>0</Iznos13>
<Iznos14>0</Iznos14>
<Iznos15>1</Iznos15>
<Iznos16>2</Iznos16>
<Iznos17>3000000.00</Iznos17>
<Iznos18>2500000.00</Iznos18>
<Iznos19>1</Iznos19>
<Iznos20>2</Iznos20>
<Iznos21>3000000.00</Iznos21>
<Iznos22>2500000.00</Iznos22>

```

<Iznos23>0</Iznos23>
<Iznos24>0</Iznos24>
<Iznos25>0</Iznos25>
<Iznos26>0</Iznos26>
<Iznos27>0</Iznos27>
<Iznos28>1</Iznos28>
<Iznos29>2</Iznos29>
<Iznos30>3000000.00</Iznos30>
<Iznos31>2500000.00</Iznos31>
<SlogOlaksica/>
</SlogZOL>
<SlogZOL>
<TipKorisnika>1</TipKorisnika>
<SifraPodatka>21</SifraPodatka>
<Iznos1>2</Iznos1>
<Iznos2>5</Iznos2>
<Iznos3>6000000.00.00</Iznos3>
<Iznos4>5000000.00.00</Iznos4>
<Iznos5>1</Iznos5>
<Iznos6>1</Iznos6>
<Iznos7>1000.00</Iznos7>
<Iznos8>1000.00</Iznos8>
<Iznos9>1000.00</Iznos9>
<Iznos10>2</Iznos10>
<Iznos11>5</Iznos11>
<Iznos12>6000000.00</Iznos12>
<Iznos13>4000000.00</Iznos13>
<Iznos14>3000000.00</Iznos14>
<Iznos15>0</Iznos15>
<Iznos16>0</Iznos16>
<Iznos17>0</Iznos17>
<Iznos18>0</Iznos18>
<Iznos19>0</Iznos19>
<Iznos20>0</Iznos20>
<Iznos21>0</Iznos21>
<Iznos22>0</Iznos22>
<Iznos23>0</Iznos23>
<Iznos24>0</Iznos24>
<Iznos25>0</Iznos25>
<Iznos26>0</Iznos26>
<Iznos27>0</Iznos27>
<Iznos28>0</Iznos28>
<Iznos29>0</Iznos29>
<Iznos30>0</Iznos30>
<Iznos31>0</Iznos31>
<SlogOlaksica/>
</SlogZOL>
<SlogZOL>
<TipKorisnika>1</TipKorisnika>
<SifraPodatka>23</SifraPodatka>
<Iznos1>2</Iznos1>
<Iznos2>2</Iznos2>
<Iznos3>2000.00</Iznos3>
<Iznos4>150.00</Iznos4>
<Iznos5>0</Iznos5>
<Iznos6>0</Iznos6>
<Iznos7>0</Iznos7>

<Iznos8>0</Iznos8>
<Iznos9>0</Iznos9>
<Iznos10>0</Iznos10>
<Iznos11>0</Iznos11>
<Iznos12>0</Iznos12>
<Iznos13>0</Iznos13>
<Iznos14>0</Iznos14>
<Iznos15>0</Iznos15>
<Iznos16>0</Iznos16>
<Iznos17>0</Iznos17>
<Iznos18>0</Iznos18>
<Iznos19>0</Iznos19>
<Iznos20>0</Iznos20>
<Iznos21>0</Iznos21>
<Iznos22>0</Iznos22>
<Iznos23>0</Iznos23>
<Iznos24>0</Iznos24>
<Iznos25>0</Iznos25>
<Iznos26>0</Iznos26>
<Iznos27>0</Iznos27>
<Iznos28>0</Iznos28>
<Iznos29>0</Iznos29>
<Iznos30>0</Iznos30>
<Iznos31>0</Iznos31>
<SlogOlaksica/>
</SlogZOL>
</Dokument>
</ZaSlanje>

5.3. Пример XML ако обвезници извештавања немају податке о захтевима за олакшице– ZOL_31032026_01_99999999.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>31.03.2026</DatumStanja>
<Obrazac>ZOL</Obrazac>
<MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
<RedniBroj>1</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogZOL/><!--ако нема података -->
</Dokument>
</ZaSlanje>
```

5.4.Шифарник података за олакшице ZOL

Обавезност

2-доставља се ако постоје подаци за шифру

3-не доставља се

Шифра	Назив	Обавезност
1	Врста кредита	3
11	Стамбени кредити	2
12	Готовински кредити	2
13	Повезани кредити (потрошачки)	2
14	Кредитне картице	2
15	Дозвољено/недозвољено прекорачење	2
16	Инвестициони кредити	2
17	Кредити за обртна средства	2
18	Остало	2
2	Врста околности	3
21	Губитак посла	2
22	Значајно смањење прихода	2
23	Тешка болест	2
24	Тешка повреда која доводи до умањења радне способности	2
25	Тешке породичне прилике	2
26	Развод брака	2
27	Остало	2

	Врста олакшица	3
1	Продужење рока отплате (тачка 2. став 1. одредба под 1) Одлуке)	2
2	Промена врста уговора (тачка 2. став 1. одредба под 2) Одлуке)	2
3	Одложено плаћање (тачка 2. став 1. одредба под 3) Одлуке)	2
4	Смањење каматне стопе (тачка 2. став 1. одредба под 4) Одлуке)	2
5	Одобрење да корисник не врши отплату у одређеном периоду (тачка 2. став 1. одредба под 5) Одлуке)	2
6	Делимична отплата дуга (тачка 2. став 1. одредба под 6) Одлуке)	2
7	Промена валуте (тачка 2. став 1. одредба под 7) Одлуке)	2
8	Делимичан опрост и консолидација дуга (тачка 2. став 1. одредба под 8) Одлуке)	2
9	Проглашење застоја у отплати (тачка 2. став 1. одредба под 9) Одлуке)	2
10	Одобрење да корисник не врши отплату у одређеном периоду (тачка 2. став 1. одредба под 5) Одлуке) уз продужење рока отплате (тачка 2. став 2. Одлуке)	2
11	Проглашење застоја у отплати (тачка 2. став 1. одредба под 9) Одлуке) уз продужење рока отплате (тачка 2. став 2. Одлуке)	2
12	Отплата дуга у 12 месечних рата уз примену каматне стопе (1/2 уговорене) (тачка 2. став 3. Одлуке)	2
13	Остале олакшице (Остало)	2

6. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ

Поруке се шаљу File Transfer Protocol-ом и преко WEB портала НБС-Центар за размену података.

Поруке **ZPP**, **ZPG**, **ZOL** су искључиво XML формату са структурама које су дате у овом упутству, а **ZPDF1**, **ZPDF2** у PDF формату са прецизно прописаним називом фајла, дефинисано овим упутством.

Пример назива и структуре назива фајла који се доставља

ZPP_31032026_02_99999999.xml-банке, даваоци финансијског лизинга и јавни поштански оператор – достављају податке путем СФТП	
ZPP	Шифра обрасца
31032026	Датум на који се подаци односе у облику ddmggggg(danmesecgodina)
_	Обавезно _
02	Редни број слања овог податка
_	Обавезно _
99999999	Матични број обвезника извештавања
ZPP_20260331_02_99999999.xml-платне институције и институције електронског новца – достављају податке путем Центра за размену података на сајту НБС	
ZPP	Шифра обрасца
_	Обавезно _
20260331	Датум на који се подаци односе у облику GGGGMMDD
_	Обавезно _
_	Обавезно _
02	Редни број слања овог податка
_	Обавезно _
99999999	Матични број обвезника извештавања

Садржај података је дефинисан у строго формалном облику и дели се на три дела: Обавезни тагови (дефиниције), документ и општи подаци о документу и слогови документа.

Обавезни тагови, у свим порукама дефинисаним овим материјалом неопходно је да први таг буде `<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>`

- Документ и општи подаци о документу Обавезно је да буду попуњени тагови:
 - Датум важења податка, у дефинисаном облику и представља датум за који важе подаци, у зависности од врсте података, дозвољена вредност између 31032025 и текућег датума и исти као у називу фајла
 - Образац - шифра податка иста као у називу фајла
 - Матични број исти као у називу фајла
 - Редни број исти као у називу фајла;
- Слогови документа Подаци слогова документа објашњени су у другом делу овог материјала;
- Датуми су у дефинисаном облику ДДММГГГГ, осим у називу фајла ДДММГГ или ГГГММДД;
- Децимална позиција се дефинише **тачком**.

Након логичких контрола о исправности података, подаци се, уколико су исправни, уписују у базу података, а уколико нису, формира се листа грешака и одговор од стране

НБС о резултату обраде се доставља на фолдер обвезника извештавања на СФТП серверу или на Центру за размену података има форму:

NB_ZPP_31032026_02_99999999.xml,

где је **ZPP_31032026_02_99999999.xml** име податка за који се шаље одговор на СФТП или

NB_ZPP_20261231_02_99999999.xml,

где је **ZPP_20261231_02_99999999.xml** име податка за који се шаље одговор на Центар за размену података на сајту НБС.

Електронска порука у XML формату мора бити електронски потписана. Електронски сертификат потписника мора бити квалификовани сертификат издат од квалификованог сертификационог тела (СА).

Субјекат у електронској размени података у XML формату мора доставити списак серијских бројева електронских сертификата чији ће тајни криптографски кључеви бити употребљивани за потписивање XML докумената који се достављају системом електронске размене података. Електронски потписан XML документ са становишта електронског потписа ће бити потпуно валидан и прихваћен уколико су испуњени сви услови који су дефинисани у *Упутству за креирање електронског потписа за XML документе који су у систему обавезног електронског извештавања НБС* (http://www.nbs.rs/internet/latinica/20/kpb/elektronsko_potpisivanje_uputstvo.pdf).

7. Достављање података у PDF формату

Тачком 12. Одлуке о извештавању прописано је достављање интерног акт који је банка дужна да достави НБС (**интерни акт о поступку по приговору**), као и плана оглашавања који је давалац услуга дужан да достави (**план оглашавања**).

Обвезници извештавања ова документа достављају у PDF формату, на SFTP сервер Народне банке Србије банке, даваоци лизинга и јавни поштански оператор а платне институције и институције електронског новца достављају PDF фајлове путем Центра за размену података.

Достављају се следећи подаци:

Ознака PDF-а	Назив PDF-а
ZPDF1	интерни акт о поступку по приговору – доставља банка; уколико постоје прилози уз интерни акт о поступку по приговору банка и прилог/прилоге обједињује у један PDF документ;
ZPDF2	план оглашавања - доставља банка, давалац финансијског лизинга, платна институција и институција електронског новца, укључујући и јавног поштанског оператора; уколико постоје прилози уз план оглашавања давалац услуга и прилог/прилоге обједињује у један PDF документ;
Динамика достављања – ZPDF1-интерни акт о поступку по приговору Банка је дужна да први интерни акт о поступку по приговору достави НБС најкасније 31. марта 2026. године. Динамика достављања интерног акта о поступку по приговору није прописана. Банка овај акт доставља у року од осам дана од дана усвајања, односно његових измена и/или допуна. ZPDF2-план оглашавања Давалац услуга је дужан да ZPDF2-план оглашавања достави НБС почев од другог полугодишњег плана за 2026. годину. Динамика достављања плана оглашавања: први полугодишњи план (за период од 1. јануара до 30. јуна текуће године) доставља се најкасније 15. јануара текуће године, други полугодишњи план (за период од 1. јула до 31. децембра текуће године) доставља се најкасније до 15. јула текуће године	

Доставља се искључиво у прописаном формату назива.
PDF формат подразумева формат генерисан из xlsx или docx или pptx формата, а не скениран документ.
У случају измена/допуна у оквиру PDF-а обвезник извештавања доставља нови фајл (пречишћен текст) са истим називом, али са новим редним бројем слања података 02,03.
Ако давалац услуга не доставља потписан документ, за истоветност послатог фајла са оригиналом одговоран је давалац услуга – с тим да документ на сервер НБС може да шаље само одређено/овлашћено лице

Прописани формат назива за податке који се достављају у PDF формату
Oznaka_GGGGMMDD_RB_08989898.pdf

Oznaka – ознака pdf-a

GGGGMMDD – датум достављања PDF документа

RB – редни број слања података

08989898 – матични бој банке односно обвезника извештавања

на пример:

ZPDF1_20260331_01_08989898.pdf,

измењена и допуњена верзија

ZPDF1_20260331_02_08989898.pdf

7.1. Потврда пријема документа

У моменту када се документ који је банка / обвезник извештавања доставио на SFTP сервер, преузме од стране НБС, тј. система електронске размене података, и документ заврши на месту које је предефинисано, банка / обвезник извештавања добија потврду пријема документа који је ушао у систем НБС.

Потврда пријема је електронски документ у XML формату, дигитално потписан од стране информационог система НБС, и садржи информације о преузетом документу и тачном времену када је документ преузет. Такође садржи и поруку са потврдом пријема. Пример једне такве потврде је дат испод:

NBSPotvrdaPrijema-

NB POTVRDA PRIJEMA ZPDF1 20260331 01 08989898.xml:

```
<NBSPotvrdaPrijema xmlns:xsd="http://www.w3.org/2001/XMLSchema" xmlns:xsi="http://www.w3.org/2001/XMLSchema-instance">
  <Poruka>Obrazac je primljen. U slučaju njegove formalne ili suštinske neispravnosti bićete informisani.</Poruka>
  <Obrazac> ZPDF1_20260331_01_08989898.pdf </Obrazac>
  <DatumPrijema>2025-12-26T16:38:01.7670518+01:00</DatumPrijema>
  <Signature xmlns="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#">
    <SignedInfo>
      <CanonicalizationMethod Algorithm="http://www.w3.org/TR/2001/REC-xml-c14n-20010315"/>
      <SignatureMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#rsa-sha1"/>
      <Reference URI="">
        <Transforms>
          <Transform Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#enveloped-signature"/>
        </Transforms>
        <DigestMethod Algorithm="http://www.w3.org/2000/09/xmldsig#sha1"/>
        <DigestValue>FpH27tmmE0j9PgILqXOCXNjF0Hs=</DigestValue>
      </Reference>
    </SignedInfo>
    <SignatureValue>PawNpv8XXMOJyBP46uSZ8iRPs30CT0AwmjKx3VfCZYV7rck8KVfuNfea1X4
    </SignatureValue>
    <KeyInfo>
      <X509Data>
        <X509Certificate>MIIH7jCCBdagAwIBAgIJLMtnTpTCXGszMA0GCSqGSIb3DQEBDQUAMH
        8xCzAJBgNVBAYTAJITMRAwDgYDVQQHDAkCZW9ncmFkMRgwFgYDVQRhDA9WQVRSU
        y0xMDAwMDI4MDMxJzAIBgNVBAoMHkphdm5vIHByZWV1emXEh2UgUG/
      </X509Certificate>
    </X509Data>
  </KeyInfo>
</Signature>
</NBSPotvrdaPrijema>
```

Овај документ је уједно и потврда за банку / обвезника извештавања да је документ преузет као и доказ да је банка / обвезник извештавања послао документ који је наведен унутар поруке за потврду пријема.

8. Подршка

8.1. Стручна подршка

Сектор за заштиту корисника финансијских услуга

zastita.korisnika@nbs.rs

8.2. Техничка подршка

Дирекција за информационо-комуникационе технологије / Одељење за развој апликација /
Одсек за комуникационе и апликативне сервисе

office.cpo@nbs.rs