



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

СЕКТОР ЗА ЗАШТИТУ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

**ПОДАЦИ О ПРИТУЖБАМА НА РАД
ДАВАЛАЦА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА**

(јануар–децембар 2021. године)

Мај 2022.

Садржај:

1. Заштита права корисника финансијских услуга	2
Даваоци финансијских услуга на чији рад се подноси приговор/притужба	2
Шта је приговор	2
Како се подноси приговор даваоцу финансијских услуга	2
Како се подноси притужба Народној банци Србије	3
Како се подноси предлог за посредовање Народној банци Србије.....	4
Предности заштите права корисника пред Народном банком Србије.....	5
2. Изрицање мера и/или новчаних казни.....	6
3. Списак банака за које је утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга.....	6
4. Притужбе корисника на поступање банака.....	7
4.1. Број притужби и основ (банке).....	7
5. Посредовање пред Народном банком Србије	9
6. Притужбе корисника на поступање осталих давалаца финансијских услуга.	9

1. Заштита права корисника финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга на чији рад се подноси приговор/притужба

Народна банка Србије у поступку прописаном Законом о заштити корисника финансијских услуга, као и одлуком којом се уређује поступак заштите права и интереса корисника, спроводи поступак по притужби корисника финансијских услуга које пружају:

- банке,
- даваоци финансијског лизинга,
- пружаоци платних услуга,
- издаваоци електронског новца.

Шта је приговор

Приговор је писмено обраћање којим се корисник финансијских услуга обраћа даваоцу финансијских услуга и изражава своје незадовољство финансијским услугама, указује на то да су му повређена права или интереси и сматра да се давалац финансијских услуга не придржава закона, других прописа, општих услова пословања, одредаба закљученог уговора или добрих пословних обичаја.

Како се подноси приговор даваоцу финансијских услуга

Приговор даваоцу финансијских услуга се подноси писаним путем, преко формулара на сајту тог даваоца финансијских услуга, путем електронске поште, поштом или у пословним просторијама даваоца финансијских услуга.

Рок за подношење приговора даваоцу финансијских услуга

Приговор на поступање даваоца финансијских услуга корисник финансијских услуга, односно корисник платних услуга (укључујући и правно лице) може поднети у року од три године од дана кад је учињена повреда његовог права или правног интереса. Правно лице које користи услуге које банка пружа по основу уговора о кредиту, уговора о депозиту, уговора о сефу и уговора који се односи на девизне, девизно-валутне и мењачке послове, уговора о издавању гаранција, авала и других облика јемства (гаранцијски посао), као и друге услуге које банка пружа у складу са законом (изузев платних услуга у смислу закона којим се уређују платне услуге), приговор на поступање банке може поднети у року од 60 дана од дана сазнања да је учињена повреда његовог права или правног интереса, а најкасније у року од три године од дана када је та повреда учињена.

Рок за одговор даваоца финансијских услуга

Давалац финансијских услуга је дужан да размотри приговор и кориснику достави јасан и разумљив одговор у писменој форми у року од 15 дана (само изузетно тај рок може бити продужен за још 15 дана, али давалац финансијских услуга о томе мора обавестити корисника пре него што истекне први рок).

Давалац финансијских услуга треба да наведе да ли је приговор основан и, ако јесте, да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно да се у одговору обавезе према кориснику у погледу начина и рока за отклањање неправилности.

Поступак по приговору је бесплатан

Давалац финансијских услуга не може наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Како се подноси притужба Народној банци Србије

Ако је корисник незадовољан одговором даваоца финансијских услуга на приговор или тај одговор није достављен у року – корисник се тада може обратити Народној банци Србије.

Најбржи и најлакши начин подношења притужбе Народној банци Србије јесте попуњавање одговарајућег електронског формулара коме се приступа с почетне странице интернет презентације Народне банке Србије избором линка: [Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга / предлог за посредовање](#). Овај формулар у неколико корака води корисника кроз све обавезне податке и документацију које треба да достави како би по притужби могло да се поступа.

Притужба се може поднети и поштом на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд.

Када су у питању притужбе правних лица на поступање банке, Народна банка Србије у складу с прописима може да разматра само оне притужбе које се односе на пружање платних услуга.

Шта притужба мора да садржи

Попуњавање одговарајућег електронског формулара на интернет презентацији Народне банке Србије корисника води кроз све неопходне елементе које притужба мора да садржи како би Народна банка Србије по њој могла да поступа.

Ако корисник притужбу подноси у слободној форми, притужба мора да садржи:

- податке који омогућавају идентификацију корисника (име, презиме и адреса, односно за правна лица: пословно име, седиште, матични број и име и презиме законског заступника) и даваоца финансијских услуга (пословно име и седиште);
- приговор упућен даваоцу финансијских услуга;
- одговор даваоца финансијских услуга (ако га је доставио);
- кратак опис, односно разлоге за подношење притужбе, тј. шта се притужбом захтева;
- другу документацију на основу које се могу ценити наводи из притужбе;
- ако се доставља преко пуномоћника, уз притужбу се доставља и посебно пуномоћје у складу са одлуком којом је уређен поступак по притужби.

Рок за подношење притужбе Народној банци Србије

Корисник притужбу треба да поднесе у року од шест месеци од дана пријема одговора даваоца финансијских услуга или од истека рока за достављање тог одговора.

У којим случајевима Народна банка Србије не поступа по притужбама

Поред других разлога утврђених прописима, посебно напомињемо да Народна банка Србије није у могућности да разматра притужбе које су поднете након покретања судског спора, односно чији је предмет спorno питање поводом кога се води (или се водио) овај спор. Такође, Народна банка Србије не може да решава спорне односе када је за утврђивање чињеничног стања неопходно извођење доказа попут саслушања странака или сведока, вештачење, увиђај или сл.

Рок Народне банке Србије за одговор по притужби

Народна банка Србије кориснику доставља одговор на притужбу најкасније у року од три месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај рок може бити продужен за највише три месеца, с тим што Народна банка Србије о томе обавештава корисника, и то пре истека првог рока.

Поступак по притужби поднетој Народној банци Србије је бесплатан

Народна банка Србије не наплаћује накнаду нити било које друге трошкове за поступање по притужби. Ако корисник ангажује адвоката, сам сноси своје трошкове (и када је притужба основана), с

обзиром на то да Народна банка Србије у овом поступку не одлучује о трошковима.

Како се подноси предлог за посредовање Народној банци Србије

Спорни однос између корисника и даваоца финансијских услуга може се решити и у вансудском поступку, односно поступку посредовања, ако су сагласне обе стране. Поступак посредовања пред Народном банком Србије може се покренути само пре покретања судског поступка.

Најбржи и најлакши начин подношења предлога за посредовање Народној банци Србије јесте попуњавање одговарајућег електронског формулара коме се приступа с почетне странице интернет презентације Народне банке Србије избором линка: [Поднесите притужбу/приговор на рад даваоца финансијских услуга / предлог за посредовање](#).

Овај формулар у неколико корака води корисника кроз све обавезне податке и документацију које треба да достави како би по предлогу за посредовање могло да се поступа, а Народна банка Србије по таквим предлозима за посредовање одмах поступа.

Предлог за посредовање може се поднети и поштом на адресу: Народна банка Србије, Поштански фах 712, 11000 Београд.

Када су у питању предлози за посредовање правних лица у вези с поступањем банке, Народна банка Србије у складу с прописима може да разматра само предлоге за посредовање у вези с поступањем банке које се односи на пружање платних услуга.

Поступак посредовања

Поступак посредовања може се покренути ако није покренут судски спор и ако је корисник претходно поднео приговор даваоцу финансијских услуга.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије спроводе запослени у Народној банци Србије који испуњавају услове за обављање послова посредника.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије спроводи се без накнаде, с тим што евентуалне трошкове страна који могу настати у том поступку стране сnose саме (трошкови путовања, смештаја, заступања, неплаћено одсуство с посла и сл.).

Свака страна може одустати од даљег учешћа у поступку посредовања у било којој фази поступка, а поступак посредовања је поверљив и хитан.

Ако се у поступку посредовања корисник и давалац финансијских услуга споразумеју, сачињава се споразум у писменој форми, који има снагу извршне исправе ако садржи изјаву дужника да пристаје да се после доспелости одређене обавезе или испуњења одређеног услова спроведе принудно извршење (клаузула извршности), као и потписе страна и потврду о извршности коју ставља Народна банка Србије.

Предности заштите права корисника пред Народном банком Србије

Поступак заштите права пред Народном банком Србије потпуно је бесплатан,

односно ни давалац финансијских услуга ни Народна банка Србије не наплаћују накнаде или друге трошкове за поступање по приговорима/притужбама корисника / предлозима за посредовање. Поред тога, корисници имају могућност да спорни однос реше пред Народном банком Србије, без покретања судских поступака, који су скупи и трају знатно дуже.

Вођење поступка по притужби пред Народном банком Србије или поступка посредовања није неопходан услов за вођење судског поступка, нити представља сметњу да се судски поступак покрене.

2. Изрицање мера и/или новчаних казни

У поступцима по притужбама корисника Народна банка Србије доноси решења којима се налаже отклањање неправилности и/или изриче новчана казна у случају када се утврди да банка није поступала у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга.

Осим ових решења, Народна банка Србије сачињава и налазе о утврђеним неправилностима, на основу којих банке у току поступка могу да отклоне неправилности.

Поред тога, поступцима непосредне и посредне контроле банака у области заштите корисника обезбеђује се да банке промтно отклањају утврђене системске неправилности, што често за последицу има и конкретне материјалне бенефите за знатан број корисника, али и дугорочно побољшање положаја великог броја корисника.

3. Списак банака за које је утврђено да нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга

У периоду јануар–децембар 2021. године утврђено је да следеће банке нису поступале у складу с појединим одредбама закона којима се уређује област заштите корисника финансијских услуга:

- *3 Banka a.d. Novi Sad (бивша Opportunity banka a.d. Novi Sad)*
- *OTP banka Srbija a.d. Novi Sad*
- *Addiko bank ad Beograd*
- *Sberbank a.d. Beograd*
- *Unicredit bank Srbija a.d. Beograd*
- *Mobi banka a.d. Beograd*
- *Raiffeisen banka a.d. Beograd*
- *Erste bank a.d. Novi Sad*
- *Komercijalna banka a.d. Beograd*
- *Direktna banka a.d. Kragujevac*

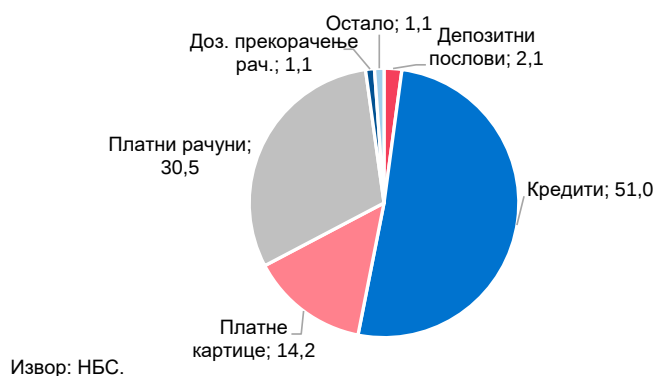
4. Притужбе корисника на поступање банака

У периоду од јануара до децембра 2021. године решена је 1.501 притужба корисника на поступање банака.

4.1. Број притужби и основ (банке)

Највећи број притужби на поступање банака у посматраном периоду односио се на кредите (51%), платне рачуне/услуге (30,5%) и платне картице (14,2%).

Графикон – Број притужби по основима (банке) (%)



Извор: НБС.

Табела – Преглед броја притужби по основима (банке)
(1. 1 – 31. 12. 2021)

Основ притужбе	Укупно	У %
Девизна штедња	25	1,7
Динарска штедња	7	0,5
Остало	0	0,0
Депозитни послови	32	2,1
Готовински кредити	348	23,2
Остали кредити	159	10,6
Потрошачки кредити	65	4,3
Стамбени кредити	139	9,3
Кредити за предузетнике	2	0,1
Кредити за пољопривреднике	3	0,2
Кредити за рефинансирање	49	3,3
Кредити	765	51,0
Дебитне картице	81	5,4
Кредитне картице	132	8,8
Платне картице	213	14,2
Платни рачуни / платне услуге	458	30,5
Дозвољена прекорачења рачуна	16	1,1
Остало	17	1,1
Укупно	1.501	100,0

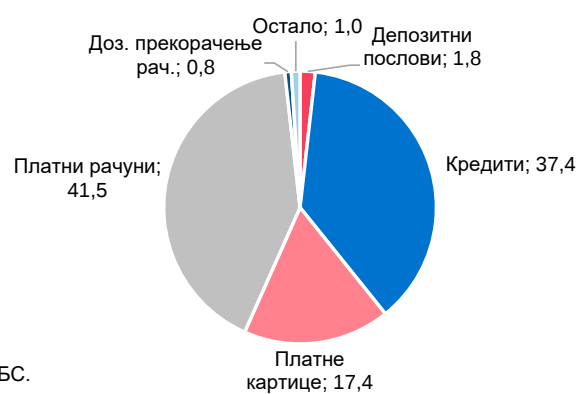
Извор: НБС.

Табела – Преглед броја притужби по основима и исходу (банке)
(1. 1 – 31. 12. 2021)

Основ притужбе	Укупно	Неосноване притужбе	Основане притужбе
Девизна штедња	25	20	5
Динарска штедња	7	5	2
Остало	0	0	0
Депозитни послови	32	25	7
Готовински кредити	348	266	82
Остали кредити	159	150	9
Потрошачки кредити	65	54	11
Стамбени кредити	139	102	37
Кредити за предузетнике	2	2	0
Кредити за пољопривреднике	3	2	1
Кредити за рефинансирање	49	43	6
Кредити	765	619	146
Дебитне картице	81	51	30
Кредитне картице	132	94	38
Платне картице	213	145	68
Платни рачуни / платне услуге	458	296	162
Дозвољена прекорачења рачуна	16	13	3
Остало	17	13	4
Укупно	1.501	1.111	390

Извор: НБС.

Графикон – Број основаних притужби по основима (банке) (%)



Извор: НБС.

5. Посредовање пред Народном банком Србије

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2021. године примљено је 36 предлога за посредовање ради решавања спорног односа између корисника и банака, а стране у поступку посредовања прихватиле су 16 предлога.

У посматраном периоду поступано је по 18 поступака посредовања ради решавања спорног односа између корисника и банака.

Табела – Број посредовања (банке)
(1. 1 – 31. 12. 2021)

Споразуми	2
Окончано мирним путем	2
Обустане	9
Одустанци	3
У току	2
Укупно	18

Извор: НБС.

Од укупног броја окончаних поступака посредовања (16), у два поступка која су спроведена пред Народном банком Србије постигнут је споразум између банке и корисника, док су у два поступка стране постигле споразум о мирном решењу спорног односа након окончаног поступка посредовања пред Народном банком Србије.

6. Притужбе корисника на поступање осталих давалаца финансијских услуга

У посматраном периоду решено је седам притужби на поступање давалаца финансијског лизинга, три притужбе на поступање платних институција и једна притужба на поступање институције електронског новца.