

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 ПОСТУПКУ ПО ПРИГОВОРУ И ПРИТУЖБИ ПРАВНОГ ЛИЦА

Уводна одредба

1. Овом одлуком ближе се прописују начин подношења приговора правног лица – клијента банке (у даљем тексту: клијент) банци и начин њеног поступања по том приговору, начин подношења притужбе клијента Народној банци Србије и поступање Народне банке Србије по тој притужби, као и друга питања која се односе на остваривање заштите права и интереса клијента.

2. Поједини појмови, у смислу ове одлуке, имају следеће значење:

1) *клијент* је правно лице које користи услуге које банка пружа по основу уговора о кредиту и уговора о депозиту, као и друге услуге које банка пружа у складу са законом;

2) *банка* има значење утврђено законом којим се уређују банке;

3) *средство комуникације на даљину* је свако средство које се може користити за непосредно оглашавање, достављање информација у предуговорној фази, давање и/или прихват понуде, преговарање и закључивање уговора без истовременог физичког присуства банке и клијента (нпр. интернет, електронска пошта, пошта, телефакс и телефон).

Начин подношења приговора и поступање банке по приговору

3. Приговор на рад банке клијент може поднети у року од 60 дана од дана када је сазнао да је учињена повреда његовог права или правног интереса, а најкасније у року од три године од дана кад је та повреда учињена, и то: у писменој форми – у пословним просторијама банке, поштом, преко интернет презентације банке или електронском поштом (имејлом).

Давалац услуга је дужан да омогући клијенту да поднесе приговор на било који од начина утврђених у ставу 1. ове тачке, а може му омогућити да приговор поднесе и на други одговарајући начин у електронском облику који омогућава да се утврди датум и време пријема приговора и његова садржина.

Код финансијских услуга које се уговарају коришћењем средстава комуникације на даљину, банка је дужна да клијенту омогући да приговор поднесе на исти начин, односно коришћењем оног средства комуникације на даљину које се користи за закључивање уговора на који се приговор односи.

Ако је клијент приговор поднео по истеку рока из става 1. ове тачке, банка је дужна да га одмах обавести да је приговор поднет по истеку прописаног рока, због чега она нема обавезу да га разматра.

Достављање обавештења из става 4. ове тачке не спречава банку да размотри и/или прихвати приговор клијента ако сматра да је основан.

4. Приговор садржи податке клијента из којих се несумњиво може утврдити однос с банком на коју се приговор односи, као и разлоге за подношење тог приговора.

5. У пословним просторијама у којима клијентима нуди услуге, банка је дужна да на видном месту истакне обавештење о начину подношења приговора, њеном поступању по поднетом приговору, као и о могућности и начину подношења притужбе Народној банци Србије.

Банка је дужна да на почетној страници своје интернет презентације омогући клијенту да приступи форми за подношење приговора и то постављањем на лако уочљивом месту линка за који је јасно означено да се односи на приговоре клијента.

Банка је дужна да у делу своје интернет презентације који се односи на приговоре клијента постави и обавештење из става 1. ове тачке, уз обавезну назнаку своје адресе за пријем имејла на коју клијент може поднети приговор.

6. Банка је дужна да писмени приговор прими у било којој пословној просторији у којој нуди услуге клијентима и да клијенту изда потврду о пријему приговора, с знаком места и времена пријема, као и лица запосленог код банке које је приговор примило.

Ако клијент намерава да поднесе приговор усмено, банка је дужна да га упозори да она нема обавезу разматрања усменог приговора, као и да га поучи о начину на који се приговор може поднети.

Изузетно од става 2. ове тачке, у случају из тачке 3. став 3. ове одлуке када је приговор поднет усмено коришћењем телефона – банка је дужна да приговор евидентира, тј. да у одговарајућу евиденцију унесе податке о клијенту, садржину приговора, као и датум и време пријема приговора.

7. Ако је клијент приговор поднео преко интернет презентације банке, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику из тачке 3. став 2. ове одлуке, као и у случају из тачке 6. став 3. ове одлуке – банка је дужна да имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику одмах потврди пријем приговора.

Потврда из става 1. ове тачке садржи нарочито податке о клијенту, садржину приговора, као и датум и време пријема приговора.

8. Банка је дужна да размотри приговор и да клијенту достави писмени одговор на начин утврђен у тачки 9. ове одлуке најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Изузетно од става 1. ове тачке, ако банка не може да достави одговор у року из тог става из разлога који не зависе од њене воље, тај рок може се продужити за највише 15 дана, о чему је банка дужна да писмено обавести клијента на начин утврђен у тачки 9. ове одлуке у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Обавештење из става 2. ове тачке садржи разлоге због којих није могуће доставити одговор у року из става 1. ове тачке, као и крајњи рок у коме ће одговор бити достављен.

9. Банка може одговор на приговор доставити у писменој форми – поштом или у електронском облику – ако је клијент приговор поднео преко интернет презентације банке, имејлом или на други одговарајући начин у електронском облику из тачке 3. став 2. ове одлуке, као и у случају да се клијент са оваквим начином достављања изричито сагласио.

Ако је у електронском облику – одговор из става 1. ове тачке мора бити потписан квалификованим електронским потписом, у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

10. Одговор банке треба да буде потпун, јасан и разумљив за клијента, да се односи на предмет приговора и да садржи оцену његове основаности.

Ако банка приговор оцени као основан, обавестиће клијента о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно о року за њихово отклањање и о мерама које ће бити предузете за њихово отклањање.

Банка је дужна да у одговору укаже клијенту на његово право да поднесе притужбу Народној банци Србије.

11. Банка је дужна да поступак по приговору спроводи у складу са законом којим се уређују банке, овом одлуком и својим интерним актима.

Банка не може клијенту наплатити накнаду нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

*Начин подношења притужбе и поступање Народне банке Србије
по притужби*

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 имејлом на адресу за пријем електронске поште Народне банке Србије означену на њеној интернет презентацији.

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

13. Притужба мора да садржи податке који омогућавају идентификацију клијента (пословно име, седиште и матични број, као и име и презиме законског заступника) и банке (пословно име и седиште), утврђивање односа клијента с банком, као и разлоге за подношење притужбе, тј. шта се притужбом захтева.

Клијент уз притужбу доставља приговор који је упутио банци, њен одговор (ако га је банка доставила) и документацију на основу које се наводи из притужбе могу ценити.

Ако се доставља преко пуномоћника, уз притужбу се, поред документације из става 2. ове тачке, доставља и посебно пуномоћје којим законски заступник клијента овлашћује пуномоћника да у име и за његов рачун клијента поднесе притужбу Народној банци Србије на рад тачно одређене банке и предузима радње у поступку по тој притужби, 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.

Ако је притужба неуредна (не садржи податке и наводе из става 1. ове тачке или документацију из ст. 2. и 3. ове тачке или је неразумљива), Народна банка Србије ће у року од осам дана од дана пријема притужбе позвати клијента писменим путем да у одређеном року притужбу уреди.

14. Народна банка Србије неће разматрати наводе из притужбе:

- која јој је упућена пре него што је приговор достављен банци, тј. пре истека рока за одговор на тај приговор;
- која је поднета након истека рока из тачке 12. став 2. 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 претежно 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.

У случају из става 1. алинеја прва ове тачке Народна банка Србије ће притужбу проследити банци, ради разматрања и достављања одговора клијенту на начин и у року прописаним овом одлуком, о чему ће истовремено обавестити и клијента. Банка је дужна да одговор упућен овом клијенту истовремено достави и Народној банци Србије.

У случају из става 1. алинеја друга до шесте ове тачке, Народна банка Србије ће клијента у року од осам дана од дана пријема притужбе обавестити о томе да наводе из притужбе неће разматрати и разлосима за то.

15. Након пријема уредне притужбе, Народна банка Србије ће, најкасније у року од осам дана од дана тог пријема, дописом затражити

од банке да се изјасни о наводима из притужбе, о чему ће истовремено обавестити клијента.

16. Банка је дужна да се изјасни о наводима из притужбе у писменој форми, у року који Народна банка Србије одреди у допису из тачке 15. ове одлуке а који не може бити дужи од осам дана од дана пријема тог дописа, као и да достави доказе којима се потврђују наводи из изјашњења.

По пријему изјашњења из става 1. ове тачке, односно по протеку рока из тог става, Народна банка Србије може од банке захтевати додатна изјашњења, односно достављање одговарајућих доказа у року који одреди у свом захтеву.

17. У поступку по притужби Народна банка Србије утврђује да ли се банка придржава одредаба прописа којима се уређују финансијске услуге, општих услова пословања и добрих пословних обичаја који се односе на те услуге, као и обавеза из уговора закљученог с клијентом.

Под прописима којима се уређују финансијске услуге из става 1. ове тачке подразумевају се закон којим се уређују облигациони односи, као и закони којима се уређују банке, девизно пословање и други закони чију примену надзире Народна банка Србије и којима се уређују права клијента према банци, те прописи које Народна банка Србије доноси на основу ових закона.

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

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

У обавештењу из става 1. ове тачке Народна банка Србије може клијенту указати на могућност да спорни однос с банком реши у поступку посредовања који се спроводи у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова.

19. Када током поступања по притужби коју је поднео клијент дође до сазнања о неправилностима које је учинила банка, Народна банка

Србије ће предузети мере у складу са законом којим се уређују банке, ако у поступку контроле законитости пословања банке утврди ове неправилности.

20. Поступак по притужби пред Народном банком Србије окончава се на један од следећих начина:

- повлачењем притужбе;
- достављањем доказа о отклањању неправилности;
- достављањем обавештења о налазу из тачке 18. ове одлуке;
- закључењем споразума о приступању посредовању.

Окончање поступка по притужби на начин из става 1. ове тачке – нема дејство на овлашћење Народне банке Србије из тачке 19. ове одлуке.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије

21. Ако је подносилац приговора незадовољан одговором банке или му одговор није достављен у року прописаном овом одлуком, спорни однос између клијента и банке може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања.

22. Поступак посредовања покреће се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна.

Предлог за посредовање доставља се Народној банци Србије у писменој форми, поштом или имејлом на адресу за пријем електронске поште Народне банке Србије означену на њеној интернет презентацији.

Предлог из става 2. ове тачке обавезно садржи и рок за његово прихватање, који не може бити краћи од пет нити дужи од петнаест дана од дана достављања тог предлога другој страни у спору.

Народна банка Србије прослеђује предлог из става 2. ове тачке другој страни у спору и позива је да се у року одређеном у овом предлогу изјасни о томе да ли га прихвата, односно да потпише споразум о приступању посредовању – ако тај предлог прихвата.

23. Поступак посредовања пред Народном банком Србије покреће се закључењем споразума о приступању посредовању, којим стране у спору и Народна банка Србије потврђују избор посредника, уређују

међусобна права и обавезе у складу с начелима посредовања и уређују друга питања од значаја за спровођење посредовања.

Након што се покрене поступак посредовања, клијент не може поднети притужбу, осим ако је овај поступак окончан обуставом или одустанком.

24. Ако је поступак посредовања покренут пре подношења притужбе, рок прописан у тачки 12. став 2. ове одлуке не тече док траје тај поступак.

25. Ако је у току поступања по притужби покренут поступак посредовања – Народна банка Србије застаће с поступањем по тој притужби до окончања поступка посредовања.

26. Поступак посредовања може бити окончан споразумом страна, обуставом или одустанком.

Споразум страна постигнут у поступку посредовања пред Народном банком Србије сачињава се у писменој форми. Овај споразум 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 посредника, које су оверили суд или јавни бележник.

Свака страна може одустати од даљег учешћа у поступку посредовања у било којој фази поступка.

Народна банка Србије може обуставити поступак посредовања ако процени да даље спровођење поступка није целисходно.

27. Поступак посредовања је поверљив и хитан.

Народна банка Србије спроводи поступак посредовања без накнаде, с тим што евентуалне трошкове страна који могу настати у том поступку стране сnose саме (трошкови овере потписа страна и посредника, путовања, смештаја, неплаћено одсуство с посла итд.).

28. Покретање и вођење поступка посредовања између клијента и банке не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

Електронска комуникација Народне банке Србије и банке

29. У поступцима прописаним овом одлуком достављање захтева, изјашњења, обавештења и других писмена и поднесака између Народне банке Србије и банке може се обављати електронским путем.

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

У случају из става 1. ове тачке Народна банка Србије банци електронски документ доставља имејлом на адресу за пријем електронских поднесака коју је одредила банка, путем услуге квалификоване електронске доставе или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

Електронски документ из ст. 2. и 3. ове тачке мора бити потписан квалификованим електронским потписом, у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

Исправе, односно докази које банка доставља Народној банци Србије у случају из става 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 потврђује се одмах по том пријему, и то достављањем потврде о пријему на адресу електронске поште с које је тај документ достављен.

Обавештавање

30. Народна банка Србије на својој интернет презентацији тромесечно објављује информације о поднетим притужбама.

31. Банка је дужна да води евиденцију о свим приговорима и подацима неопходним за сачињавање извештаја из тачке 32. ове одлуке.

32. Банка је дужна да сачињава тромесечни извештај, с подацима о укупном броју приговора примљених у извештајном периоду, о броју приговора по врстама финансијских услуга (кредити, депозити, остало), по предмету приговора (нпр. кредитни биро, накнаде, средства обезбеђења, каматне стопе), по начину уговарања, односно пружања услуге (e-banking, m-banking, без коришћења средстава за комуникацију на даљину), о броју клијената (укупан број клијената, број клијената по врстама финансијских услуга – без давалаца средстава обезбеђења), о укупном броју решених приговора у извештајном периоду и о броју приговора решених у корист клијента.

Извештај из става 1. ове тачке банка доставља Народној банци Србије електронски, у складу са упутством којим се уређује електронско достављање података Народној банци Србије, и то најкасније у року од 15 дана од истека тромесечја.

Прелазне и завршне одредбе

33. Банка је дужна да клијенту омогући подношење приговора на начин из тачке 3. став 3. у року од шест месеци од дана ступања на снагу ове одлуке.

Банка је дужна да клијенту омогући подношење приговора на начин из тачке 5. став 2. ове одлуке у року од три месеца од дана ступања на снагу ове одлуке.

Банка је дужна да обезбеди да потврда пријема приговора садржи податке из тачке 7. став 2. ове одлуке у року од шест месеци од дана ступања на снагу ове одлуке.

34. Банка је дужна да први извештај из тачке 32. ове одлуке сачини за друго тромесечје 2019. године и да га Народној банци Србије достави најкасније 15. јула 2019. године.

Банка је дужна да извештај за прво тромесечје 2019. године сачини и достави Народној банци Србије у складу са Одлуком о поступању банке по приговору правног лица и поступању Народне банке Србије по притужби тог лица („Службени гласник РС“, бр. 51/2015).

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

36. Даном ступања на снагу ове одлуке престаје да важи Одлука о поступању банке по приговору правног лица и поступању Народне банке Србије по притужби тог лица („Службени гласник РС“, бр. 51/2015).

37. Ова одлука објављује се у „Службеном гласнику Републике Србије“ и ступа на снагу 11. фебруара 2019. године.

ИО НБС бр. 3
10. јануара 2019. године
Београд

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

Др Јоргованка Табаковић, с.р.