

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 и 40/2015 – одлука УС), Извршни одбор Народне банке Србије доноси

О Д Л У К У
О ПОСТУПАЊУ БАНКЕ ПО ПРИГОВОРУ ПРАВНОГ ЛИЦА И
ПОСТУПАЊУ НАРОДНЕ БАНКЕ СРБИЈЕ ПО ПРИТУЖБИ ТОГ ЛИЦА

Уводна одредба

1. Овом одлуком ближе се прописују начин подношења приговора клијента – правног лица (у даљем тексту: клијент) банци и начин поступања банке по том приговору, као и начин подношења притужбе клијента Народној банци Србије и њено поступање по тој притужби.

Клијентом из става 1. ове тачке сматра се и давалац средства обезбеђења.

*Начин подношења приговора и
поступање банке по приговору клијента*

2. Приговор на рад банке клијент може поднети у писменој форми – у пословним просторијама банке, поштом, преко интернет презентације банке, односно електронском поштом (имејлом).

Банка је дужна да писмени приговор клијента прими у било којој пословној просторији у којој клијентима нуди услуге, те да клијенту, на његов захтев, изда потврду о пријему приговора, с назнаком места и времена пријема, као и лица запосленог у банци које је тај приговор примило.

Ако клијент намерава да приговор поднесе усмено, банка је дужна да га упозори да није обавезна да разматра усмени приговор, као и да га поучи о начину на који се приговор може поднети.

У пословним просторијама у којима клијентима нуди услуге, банка мора на видном месту истакнути обавештење о начину подношења приговора, њеном поступању по поднетом приговору, као и о могућности и начину подношења притужбе.

Обавештење из става 4. ове тачке банка је дужна да постави и на својој интернет презентацији, уз обавезну назнаку своје адресе за пријем електронске поште на коју клијент може поднети приговор.

Ако је клијент поднео приговор преко интернет презентације банке или електронском поштом, банка је дужна да одмах потврди пријем тог приговора.

У случају из става 6. ове тачке, банка може доставити електронски одговор на приговор из тог става, потписан квалификованим електронским потписом, у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

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

3. Банка је дужна да размотри приговор и да клијенту достави писмени одговор на приговор (у даљем тексту: одговор) на начин утврђен у тачки 2. ове одлуке најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Изузетно од става 1. ове тачке, ако банка, из разлога који не зависе од њене воље, не може да достави одговор у року из тог става – тај рок може се продужити највише за 15 дана, о чему је банка дужна да писмено обавести клијента на начин утврђен у тачки 2. 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.

4. Одговор 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 тој оцени, као и о томе да ли су разлози због којих је приговор уложен отклоњени, односно о року за њихово отклањање и 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.

5. Банка је дужна да поступак по приговору спроводи у складу са Законом о банкама, овом одлуком и својим интерним актима.

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

6. Ако је незадовољан одговором или му одговор није достављен у року из тачке 3. ове одлуке – клијент може, пре покретања судског спора, Народној банци Србије поднети предлог за посредовање или притужбу у писменој форми.

*Поступање Народне банке Србије кад јој је клијент
поднео приговор без претходног обраћања банци*

7. Ако клијент достави приговор Народној банци Србије, а не банци – Народна банка Србије неће разматрати наводе из тог приговора, већ ће га, најкасније наредног радног дана од дана пријема, проследити банци, ради разматрања и достављања одговора клијенту на начин и у року прописаним овом одлуком, о чему ће истовремено обавестити клијента.

У случају из става 1. овог члана, банка је дужна да одговор упућен клијенту истовремено достави и Народној банци Србије.

*Поступање Народне банке Србије
по предлогу за посредовање пре подношења притужбе*

8. Ако је клијент незадовољан одговором или му одговор није достављен у року прописаном овом одлуком, спорни однос између клијента и банке може се решити у поступку посредовања, у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова.

Поступак посредовања испред Народне банке Србије спроводе њени запослени који испуњавају услове за обављање послова посредника утврђене законом из става 1. ове тачке.

Након што се покрене поступак посредовања, клијент не може поднети притужбу, осим у случају да је тај поступак окончан обуставом или одустанком.

Ако је на предлог клијента покренут поступак посредовања пре подношења притужбе, рок прописан у тачки 10. ове одлуке не тече док траје тај поступак.

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

9. Ако је незадовољан одговором или му одговор није достављен у року прописаном овом одлуком, клијент може, пре покретања судског спора, поднети притужбу – у писменој форми, поштом или електронском поштом (имејлом) на адресу за пријем електронске поште Народне банке Србије означену на њеној интернет презентацији.

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

10. Клијент може поднети притужбу у року од шест месеци од дана пријема одговора или протекла рока за његово достављање.

Ако је клијент поднео притужбу након истека рока из става 1. ове тачке или након покретања судског спора из разлога због којих је поднео притужбу, Народна банка Србије ту притужбу неће разматрати, о чему ће обавестити клијента.

11. Најкасније у року од осам дана од дана пријема притужбе, Народна банка Србије ће дописом затражити од банке да се изјасни о наводима из притужбе, о чему ће истовремено обавестити клијента.

12. Банка је дужна да се о наводима из притужбе изјасни у писменој форми у року који Народна банка Србије одреди у допису из тачке 11. 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, односно по протеклу рока из става 1. ове тачке, Народна банка Србије може од банке захтевати додатна изјашњења, односно достављање одговарајућих доказа у року који одреди у свом захтеву.

13. Народна банка Србије обавештава клијента о налазу по притужби најкасније у року од три месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај рок се може 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 указаће клијенту на могућност вансудског решавања спорног односа с банком у поступку посредовања који се спроводи у складу са законом којим се уређује посредовање у решавању спорова, описаће поступак посредовања и рокове за његово спровођење, те назначити да се тај поступак спроводи без накнаде.

14. Ако је у току поступања по притужби клијента покренут поступак посредовања – Народна банка Србије застаће с поступањем по тој притужби, односно обуставиће то поступање ако је поступак посредовања окончан споразумом.

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

Обавештавање

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

17. Банка је дужна да води евиденцију о свим приговорима и подацима неопходним за сачињавање извештаја из тачке 18. ове одлуке.

18. 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, кредитне и дебитне картице, текући рачуни, остало, платне услуге, услуге издавања електронског новца), о укупном броју решених приговора у извештајном периоду и о броју приговора решених у корист клијената.

Извештај из става 1. ове тачке банка Народној банци Србије доставља 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.

Завршне одредбе

19. Даном ступања на снагу ове одлуке престаје да важи Одлука о ближим условима и начину поступања банке по приговору клијента („Службени гласник РС“, бр. 85/2011).

20. Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику РС“.

ИО НБС бр. 50
11. јуна 2015. године
Београд

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

др Јоргованка Табаковић, с.р.