



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

У П У Т С Т В О

**ЗА ЕЛЕКТРОНСКО ДОСТАВЉАЊЕ ПОДАКА О
ПРИМЉЕНИМ ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА ЛИЗИНГА И
КОРИСНИКА УСЛУГА У ДЕЛАТНОСТИ ОСИГУРАЊА КОЈЕ
ДАВАЛАЦ ЛИЗИНГА ДОСТАВЉА НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ**

ВЕРЗИЈА 1.3

Децембар, 2015. Године

Садржај:

1.	Правни основ.....	3
2.	ТРОМЕСЕЧНО ИЗВЕШТАВАЊЕ ДАВАОЦА ЛИЗИНГА	4
2.1	Заглавље свих електронских порука	4
2.2	РР- Подаци о писменим приговорима корисника	5
2.3	Рачунске контроле	7
2.4	Пример података у XML формату – РР311215_01_99999999.xml	8
2.1	Пример XML поруке кад нема података о осигурању– РР311215_02_99999999.xml	9
2.2	Пример XML поруке кад нема података – РР311215_03_99999999.xml ..	10
2.3	Поруке о грешкама:	10
2.4	Шифарник основа приговора на рад давалаца лизинга	11
3.	ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ.....	13
3.1	Опште напомене и контроле о електронској размени података	14
3.2	Протокол за пренос података	15
3.3	Стручна подршка.....	15

1. Правни основ

1.1. Податке о примљеним писменим приговорима корисника финансијских услуга и клијената давалац лизинга доставља Народној банци Србије, сходно Одлуци о поступању даваоца финансијских услуга по приговору корисника финансијских услуга и поступању Народне банке Србије по притужби тих корисника („Службени гласник РС“, бр. 25/2015)

1.2. Податке о примљеним писменим приговорима корисника услуга осигурања Народној банци Србије достављају даваоци услуге у делатности осигурања на основу Закона о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014) и Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања („Службени гласник РС“, бр. 55/2015). Даваоци услуге у делатности осигурања, у смислу овог упутства су и **даваоци лизинга који послове заступања у осигурању обављају на основу претходне сагласности Народне банке Србије.**

2. ТРОМЕСЕЧНО ИЗВЕШТАВАЊЕ ДАВАОЦА ЛИЗИНГА

2.1 Заглавље свих електронских порука

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	ТИП	НАПОМЕНА
<Dokument>			
<DatumVazenja>	Датум важења података	Date DD.MM.YYYY	Датум важења је датум за који важе подаци и одговара датуму у називу фајла. Датум важења мора бити последњи дан квартала за који се подаци достављају
<Obrazac>	Шифра електронске поруке	Text 2C	Иста као у називу податка, дужине 2
<MaticniBroj>	Матични број даваоца лизинга, стандардизована нумеричка ознака која се налази у постојећој бази привредних субјеката Народне банке Србије	Number 8N	Нумеричка вредност дужине 8, контрола постојања у шифарнику привредних субјеката
<RedniBroj>	Редни број слања податка за задати датум стања	Integer NN	Редни број мора бити исти као у називу фајла, назив дужине
<SastavioPodatke>	Име и презиме особе која је овлашћена за састављање података	Text 240C	Текст податак дужине 240 (O)
<Kontakt>	Телефон, факс, или и-мејл адреса одговорног лица	Text 240C	Текст податак дужине 240 (O)
Сви елементи заглавља су обавезни.			
Датум важења мора бити последњи дан у тромесечју за које се извештава: 31.03. или 30.06. или 30.09. или 31.12.			
Динамика достављања: 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.			
Први извештај по овом Упутству даваоци лизинга достављају за четврто тромесечје 2015. године и то до 15.-ог јануара 2016. године.			

2.2 РР- Подаци о писменим приговорима корисника

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	ТИП/ФОРМАТ	НАПОМЕНА / (O)- ОБАВЕЗНО
<SlogPP> <i>Подаци о писменим приговорима корисника лизинга – физичких лица– на рад даваоца лизинга</i>			
<VrstaOsnova>	Врста основа	Text 3C	Троцифрени број из шифарника уз овај документ (O)
<Iznos1>	Укупан број пренетих приговора	Number 10N	Нумеричка вредност с највише 10 целих (O)
<Iznos2>	Укупан број примљених приговора	Number 10N	Нумеричка вредност с највише 10 целих (O)
<Iznos3>	Укупан број основаних - позитивно решених приговора у року од 30 дана	Number 10N	Нумеричка вредност с највише 10 целих (O)
<Iznos4>	Укупан број основаних - позитивно решених приговора у року преко 30 дана	Number 10N	Нумеричка вредност с највише 10 целих (O)
<Iznos5>	Укупан број неоснованих - позитивно решених приговора у року од 30 дана	Number 10N	Нумеричка вредност с највише 10 целих (O)
<Iznos6>	Укупан број неоснованих - позитивно решених приговора у року преко 30 дана	Number 10N	Нумеричка вредност с највише 10 целих (O)
<Iznos7>	Укупан број неоснованих - негативно решених приговора у року од 30 дана	Number 10N	Нумеричка вредност с највише 10 целих (O)
<Iznos8>	Укупан број неоснованих - негативно решених приговора у року преко 30 дана	Number 10N	Нумеричка вредност с највише 10 целих (O)
<Iznos9>	Укупан број приговора у току	Number 10N	Нумеричка вредност с највише 10 целих (O)
<SlogPO> <i>Подаци о примљеним приговорима корисника услуге у делатности осигурања</i>			
<TipPodatka>	Тип лица корисника услуге осигурања које је подносилац приговора 1=PL – правно лице, 2=FL – физичко лице, 3=PR – предузетник.	Number 1N	Нумеричка вредност дужине 1 које узима вредност 1, 2 или 3 (O)
<VrstaOsnova>	Врста основа приговора из делатности осигурања	Text 3C	Троцифрени број из Шифарника основа

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	ТИП/ФОРМАТ	НАПОМЕНА / (О)- ОБАВЕЗНО
			приговора - уз овај документ
<VrstaOsiguranja>	Врста осигурања	Text 3C	Троцифрени број из Шифарника врсте осигурања - уз овај документ
<Iznos1>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – основаних/позитивно решених у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos2>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – основаних/позитивно решених у року преко 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos3>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – неоснованих/негативно решених у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos4>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – неоснованих/негативно решених у року преко 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos5>	Укупан број примљених приговора у току извештајног тромесечја	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos6>	Укупан број основаних/позитивно решених приговора у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos7>	Укупан број основаних/позитивно решених приговора у року преко 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos8>	Укупан број неоснованих/негативно решених приговора у року до 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos9>	Укупан број неоснованих/негативно решених приговора у року преко 15 дана	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	ТИП/ФОРМАТ	НАПОМЕНА / (О)- ОБАВЕЗНО
<Iznos10>	Укупан број приговора у току на крају извештајног тромесечја	Number 10N	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
Давалац лизинга доставља шифре података из Шифарника основа приговора на рад даваоца лизинга само за оне основе приговора за које има податке, није обавезан да достави све шифре попуњене нулама.			

2.3 Рачунске контроле

РР Контрола 1, грешка број 250

<Iznos1> * = <Iznos9> **

*за текући извештај

** претходни извештај

Грешка код 250

Укупан број пренетих приговора <Iznos1> за текући извештај мора бити једнак Укупаном броју приговора у току <Iznos9> за претходни извештај

РР Контрола 2, грешка број 249

<Iznos1> + <Iznos2> - <Iznos3> - <Iznos4> - <Iznos5> - <Iznos6> - <Iznos7> - <Iznos8> = <Iznos9>

Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја, увећан за Приговоре примљене у току текућег извештајног тромесечја, умањен за Решене приговоре у току текућег извештајног тромесечја мора бити једнак Укупном броју приговора у току на крају текућег извештајног тромесечја.

РО Контрола 3, грешка број 248

(<Iznos1> + <Iznos2> + <Iznos3> + <Iznos4>) * = <Iznos10> **

*за текуће извештајно тромесечје

** претходно извештајно тромесечје

Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја а решених у текућем извештајном тромесечју (<Iznos1> + <Iznos2> + <Iznos3> + <Iznos4>) мора бити једнак Укупаном броју приговора у току <Iznos10> за претходно извештајно тромесечје

РО Контрола 4, грешка број 247

<Iznos5> - <Iznos6> - <Iznos7> - <Iznos8> - <Iznos9> = <Iznos10>

Укупан број

приговора примљениху току текућег извештајног тромесечја,
умањен за

Решене приговоре у току текућег извештајног тромесечја
мора бити једнак

Укупном броју приговора у току на крају текућег извештајног тромесечја.

2.4 Пример података у XML формату – PP311215_01_99999999.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<!DOCTYPE ZaSlanje [
<!ELEMENT DatumStanja (#PCDATA)>
<!ELEMENT Obrazac (#PCDATA)>
<!ELEMENT MaticniBroj (#PCDATA)>
<!ELEMENT RedniBroj (#PCDATA)>
<!ELEMENT PodatkeObradio (#PCDATA)>
<!ELEMENT Kontakt (#PCDATA)>
<!ELEMENT TipPodatka (#PCDATA)>
<!ELEMENT VrstaOsnova (#PCDATA)>
<!ELEMENT VrstaOsiganja (#PCDATA)>
<!ELEMENT Iznos1 (#PCDATA)>
<!ELEMENT Iznos2 (#PCDATA)>
<!ELEMENT Iznos3 (#PCDATA)>
<!ELEMENT Iznos4 (#PCDATA)>
<!ELEMENT Iznos5 (#PCDATA)>
<!ELEMENT Iznos6 (#PCDATA)>
<!ELEMENT Iznos7 (#PCDATA)>
<!ELEMENT Iznos8 (#PCDATA)>
<!ELEMENT Iznos9 (#PCDATA)>
<!ELEMENT Iznos10 (#PCDATA)>
<!ELEMENT SlogPP (TipPodatka ,VrstaOsnova, VrstaOsiganja,
Iznos1,Iznos2,Iznos3,Iznos4,Iznos5,Iznos6,Iznos7,Iznos8, Iznos9)>
<!ELEMENT SlogPO (TipPodatka ,VrstaOsnova,
Iznos1,Iznos2,Iznos3,Iznos4,Iznos5,Iznos6,Iznos7,Iznos8, Iznos9,Iznos10)>
<!ELEMENT Dokument (DatumStanja, Obrazac, MaticniBroj, RedniBroj,
PodatkeObradio, Kontakt ,SlogPP+, SlogPO+)>>
<!ELEMENT ZaSlanje (Dokument)>]>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>31.12.2015</DatumStanja>
<Obrazac>PP</Obrazac>
<MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
<RedniBroj>1</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogPP>
  <TipPodatka>1</TipPodatka >
  <VrstaOsnova>110</VrstaOsnova>
  <Iznos1>11</Iznos1>
  <Iznos2>255</Iznos2>
  <Iznos3>13</Iznos3>
  <Iznos4>0</Iznos4>
  <Iznos5>55</Iznos5>
```



```

    <Iznos6>0</Iznos6>
    <Iznos7>10</Iznos7>
    <Iznos8>11</Iznos8>
    <Iznos9>177</Iznos9>
</SlogPP>
<SlogPO>
    <TipPodatka>1</TipPodatka >
    <VrstaOsnova>801</VrstaOsnova>
    <VrstaOsiguranja>101</VrstaOsiguranja>
    <Iznos1>1</Iznos1>
    <Iznos2>5</Iznos2>
    <Iznos3>3</Iznos3>
    <Iznos4>4</Iznos4>
    <Iznos5>20</Iznos5>
    <Iznos6>3</Iznos6>
    <Iznos7>4</Iznos7>
    <Iznos8>5</Iznos8>
    <Iznos9>6</Iznos9>
    <Iznos10>2</Iznos10>
</SlogPO>
</Dokument>
</ZaSlanje>

```

2.1 Пример XML поруке кад нема података о осигурању– PP311215_02_99999999.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
    <DatumStanja>31.12.2015</DatumStanja>
    <Obrazac>PP</Obrazac>
    <MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
    <RedniBroj>2</RedniBroj>
    <PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
    <Kontakt>999999,petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
    <SlogPP>
        <TipPodatka>1</TipPodatka >
        <VrstaOsnova>110</VrstaOsnova>
        <Iznos1>11</Iznos1>
        <Iznos2>255</Iznos2>
        <Iznos3>13</Iznos3>
        <Iznos4>0</Iznos4>
        <Iznos5>55</Iznos5>
        <Iznos6>0</Iznos6>
        <Iznos7>10</Iznos7>
        <Iznos8>11</Iznos8>
        <Iznos9>177</Iznos9>
    </SlogPP>
    <SlogPO/>
</Dokument>
</ZaSlanje>

```

2.2 Пример XML поруке кад нема података – PP311215_03_9999999.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
  <DatumStanja>31.12.2015</DatumStanja>
  <Obrazac>PP</Obrazac>
  <MaticniBroj>99999999</MaticniBroj>
  <RedniBroj>3</RedniBroj>
  <PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
  <Kontakt>999999,petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
  <SlogPP/>
  <SlogPO/>
</Dokument>
</ZaSlanje>
```

2.3 Поруке о грешкама:

- 1 Подаци прихваћени и обрађени
- 10 Податак није одговарајућег типа
- 11 Грешка у називу xml документа
- 12 Недостаје податак који мора бити попуњен
- 13 Податка не постоји у регистру НБС
- 14 Редни број слања мора бити већи од последњег послатог
- 15 Податак није дозвољене вредности
- 21 Податак из xml документа није једнак податку из назива xml документа
- 31 Датум већи од данашњег или је већи од датума важења
- 32 Дупли податак
- 33 Податак за наведену шифру нисте послали
- 34 Датум море бити дефинисан као у Упутству
- 35 Подаци се достављају само квартално
- 36 Податак је дужи од максималне дозвољене дужине
- 43 Не могу сви износи бити једнаки нули
- 800 Грешка утврђена парсирањем - контактирајте вашег програмера
- 247 Мора бити задовољена контрола број 4 Упутства
- 248 Мора бити задовољена контрола број 3 Упутства
- 249 Мора бити задовољена контрола број 2 Упутства
- 250 Мора бити задовољена контрола број 1 Упутства

2.4 Шифарник основа приговора на рад давалаца лизинга

Обавезно 1-обавезно се доставља шифра

2-доставља се ако има података за ту шифру

3-не доставља се

Слог	Шифра	Назив	Обавезно
РР	1	ЛИЗИНГ	3
РР	11	Предмет лизинга	3
	110	Лизинг дат са валутном клаузулом	2
	111	Примењен курс валуте у обрачуноу и наплати новчане обавезе	2
	112	Лизинг дат у динарима	2
	113	Ревалоризација лизинга датог у динарима	2
	114	Враћање предмета лизинга	2
	115	Могућност превремене отплате	2
	116	Услови и начин преноса својине над предметом лизинга	2
	117	Накнада штете	2
	118	Пријава доцње Кредитном бироу	2
	119	Раскид уговора о лизингу	2
РР	12	Камате	3
	120	Обрачун редовне камате/лизинг накнаде	2
	121	Променљивост каматне стопе	2
	122	Метод обрачуна камате	2
	123	Обрачун затезне камате	2
РР	13	Накнаде	3
	130	Накнаде (врсте)	2
	131	Променљивост накнада	2
	132	Обрачун накнаде за превремену отплату	2
	133	Обрачун осталих уговорених накнада	2
РР	14	Инструменти обезбеђења отплате	3
	140	Могућност и замена јемства - јемца	2
	141	Услови издавања гаранције	2
	142	Права и обавезе по основу дате полисе осигурања	2
	143	Права и обавезе по основу дате залогe	2
	144	Враћање инструмената обезбеђења отплате по истеку уговорног односа	2
РР	15	Обавештавање	3
	150	Обавештавање у предуговорној фази – потпуна и разумљива понуда	2
	151	Разлика у условима датим у понуди, нацрту уговора и уговору	2
	152	Обавештавање о променљивој номиналној каматној стопи	3
	153	Обавештавање о праву даваоца лизинга да прода предмет лизинга	2
	154	Обавештавање о споредним услугама	2
	155	Измена обавезних елемената уговора	2
	156	Измена других елемената уговора	2
	157	Обавештавање о стању дуга	2
РР	16	Остало	3
	160	Остало	2

Слог	Шифра	Назив	Обавезно
PO	1	Поступање друштва за осигурање, односно лица које за то друштво обавља послове заступања у осигурању:	3
PO	811	маркетинг и продаја	2
PO	812	премија осигурања	2
PO	813	управљање пословним процесима	2
PO	814	информисање пре закључења уговора	2
PO	815	информисање уговарача за време важења уговора	2
PO	2	Одлучивање друштва за осигурање у вези са уговором о осигурању или његовим извршењем:	3
PO	821	решавање захтева	2
PO	822	услови осигурања	2
PO	823	извршење обавеза из уговора	2
PO	824	висина и исплата понуђене накнаде	2
PO	3	Поступање друштва за осигурање према лицу које за то друштво обавља послове заступања у осигурању:	3
PO	831	повреда права корисника осигурања	2
PO	899	остало непоменуто	2
Шифарника врсте осигурања			
	1	Животна осигурања	3
	101	осигурање живота	2
	102	осигурање за случај венчања и рођења	2
	103	рентно осигурање	2
	104	допунско осигурање уз осигурање живота	2
	105	животна осигурања везана за јединице инвестиционих фондова	2
	106	тонтине	2
	107	осигурање с капитализацијом исплате	2
	2	Неживотна осигурања	3
	201	осигурање од последица незгоде	2
	202	добровољно здравствено осигурање	2
	203	осигурање моторних возила	2
	204	осигурање шинских возила	2
	205	осигурање ваздухоплова	2
	206	осигурање пловних објеката	2
	207	осигурање робе у превозу	2
	208	осигурање имовине од пожара и других опасности	2
	209	остала осигурања имовине	2
	210	осигурање од одговорности због употребе моторних возила	2
	211	осигурање од одговорности због употребе ваздухоплова	2
	212	осигурање од одговорности због употребе пловних објеката	2
	213	осигурање од опште одговорности за штету	2
	214	осигурање кредита	2
	215	осигурање јемства	2
	216	осигурање финансијских губитака	2
	217	осигурање трошкова правне заштите	2
	218	осигурање помоћи на путовању	2

3. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ

3.1 Опште напомене и контроле о електронској размени података

Пројекат предвиђа размену података у XML формату. Назив фајлова које даваоци лизинга достављају НБС је формално дефинисан као и сви подаци који се већ налазе у систему електронске размене.

Пример назива и структуре назива фајла који се доставља

PP311215_02_07023664.xml	
PP	Шифра обрасца
311215	Датум на који се подаци односе у облику ddmmgg(danmesecgodina)
_	Обавезно _
02	Редни број слања овог податка
_	Обавезно _
07023664	Матични број даваоца лизинга

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"?>`

1. Документ и општи подаци о документу. Обавезно је да буду попуњени тагови :
 - a. Датум важења податка, у дефинисаном облику и представља датум за који важе подаци, у зависности од врсте података, дозвољена вредност је задњи дан квартала и исти као у називу фајла
 - b. Образац - шифра податка иста као у називу фајла
 - c. Матични број исти као у називу фајла
 - d. Редни број исти као у називу фајла
2. Слогови документа. Подаци слогова документа објашњени су у другом делу овог материјала.
3. Датуми су у дефинисаном облику ДД.ММ.ГГГГ, осим у називу фајла ДДММГГ
4. Децимална позиција се дефинише **тачком** .

Након логичких и рачунских 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 даваоца лизинга на ФТП серверу и има форму

NBPP311215_02_07023664.xml,

где је PP311215_02_07023664.xml име податка за који се шаље одговор.

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 шаљу Народној банци Србије. 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.

3.2 Протокол за пренос података

Да би се извршио пренос података од даваоца лизинга до фтп сервера НБС, довољно је користити стандардне програме из Windows-а.

По успостављању конекције, можете из “COMMAND PROMPT, C:>” одговорајућом командом преко додељене ИП адресе, уносом додељеног USER-а и PASSWORD-а да се нађете на FTP серверу НБС у Београду у свом радном простору. То можете још једноставније одрадити неким од FTP програма ако га поседујете.

Командама FTP-а извршите пренос података. Све врсте слогова шаљу се заједно као један или више врста file-ова. Скрећемо пажњу да без потребе не држите везу дуже него што је потребно.

Молимо вас да подаци које нам шаљете буду проверени и очишћени од вируса.

3.3 Стручна подршка

Центар за заштиту и едукацију корисника финансијских услуга

Нели Марковић

011-333-8464, neli.markovic@nbs.rs