



Preuzeto iz elektronske pravne baze **Paragraf Lex**



Ukoliko ovaj propis niste preuzeli sa Paragrafovog sajta ili niste sigurni da li je u pitanju važeća verzija propisa, poslednju verziju možete naći [OVDE](#).

## ODLUKA

### O PRIGOVORU PRAVNOG LICA I POSTUPANJU BANKE PO TOM PRIGOVORU

("Sl. glasnik RS", br. 87/2021)

#### Uvodna odredba

1. Ovom odlukom bliže se propisuju način podnošenja prigovora pravnog lica - klijenta banke (u daljem tekstu: klijent) banci i način njenog postupanja po tom prigovoru, kao i druga pitanja koja se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa klijenta.
2. Pojedini pojmovi, u smislu ove odluke, imaju sledeće značenje:
  - 1) *klijent* je pravno lice koje koristi usluge koje banka pruža po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o sefu i ugovora koji se odnosi na devizne, devizno-valutne i menjačke poslove, ugovora o izdavanju garancija, avala i drugih oblika jemstva (garancijski posao), kao i druge usluge koje banka pruža u skladu sa zakonom, izuzev platnih usluga u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge;
  - 2) *banka* ima značenje utvrđeno zakonom kojim se uređuju banke;
  - 3) *sredstvo komunikacije na daljinu* je svako sredstvo koje se može koristiti za neposredno oglašavanje, dostavljanje informacija u predugovornoj fazi, davanje i/ili prihvatanje ponude, pregovaranje i zaključivanje ugovora bez istovremenog fizičkog prisustva banke i klijenta (npr. internet, elektronska pošta, pošta, telefaks i telefon).

#### Način podnošenja prigovora i postupanje banke po prigovoru

3. Prigovor na rad banke klijent može podneti u roku od 60 dana od dana kada je saznao da je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa, a najkasnije u roku od tri godine od dana kad je ta povreda učinjena, i to: u pismenoj formi – u poslovnim prostorijama banke, poštom, preko internet prezentacije banke ili elektronskom poštom (imejlom).

Davalac usluga je dužan da omogući klijentu da podnese prigovor na bilo koji od načina utvrđenih u stavu 1. ove tačke, a može mu omogućiti da prigovor podnese i na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema prigovora i njegova sadržina.

Kod finansijskih usluga koje se ugovaraju korišćenjem sredstava komunikacije na daljinu, banka je dužna da klijentu omogući da prigovor podnese na isti način, odnosno korišćenjem onog sredstva komunikacije na daljinu koje se koristi za zaključivanje ugovora na koji se prigovor odnosi.

Ako je klijent prigovor podneo po isteku roka iz stava 1. ove tačke, banka je dužna da ga odmah obavesti da je prigovor podnet po isteku propisanog roka, zbog čega ona nema obavezu da ga razmatra.

Protek roka iz stava 4. ove tačke ne sprečava banku da razmotri i/ili prihvati prigovor klijenta ako smatra da je osnovan.

4. Prigovor sadrži podatke klijenta iz kojih se nesumnjivo može utvrditi odnos s bankom na koju se prigovor odnosi, kao i razloge za podnošenje tog prigovora.

Uz prigovor koji se dostavlja preko punomoćnika, dostavlja se i posebno punomoćje kojim zakonski zastupnik klijenta ovlašćuje punomoćnika da u ime i za račun klijenta podnese prigovor na rad tačno određene banke i preuzima radnje u postupku po tom prigovoru, te kojim daje odobrenje da se tom punomoćniku učine dostupnim podaci koji se odnose na klijenta a predstavljaju bankarsku tajnu u smislu zakona kojim se uređuju banke, odnosno poslovnu tajnu u smislu zakona kojim se uređuju platne usluge.

5. U poslovnim prostorijama u kojima klijentima nudi usluge, banka je dužna da na vidnom mestu istakne obaveštenje o načinu podnošenja prigovora i njenom postupanju po podnetom prigovoru.

Banka je dužna da na početnoj stranici svoje internet prezentacije omogući klijentu da pristupi formi za podnošenje prigovora i to postavljanjem na lako uočljivom mestu linka za koji je jasno označeno da se odnosi na prigovore klijenta.

Banka je dužna da u delu svoje internet prezentacije koji se odnosi na prigovore klijenta postavi i obaveštenje iz stava 1. ove tačke, uz obaveznu naznaku svoje adrese za prijem imejla na koju klijent može podneti prigovor.

6. Banka je dužna da pismeni prigovor primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj nudi usluge klijentima i da klijentu izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog kod banke koje je prigovor primilo.

Ako klijent namerava da podnese prigovor usmeno, banka je dužna da ga upozori da ona nema obavezu razmatranja usmenog prigovora, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

Izuzetno od stava 2. ove tačke, u slučaju iz tačke 3. stav 3. ove odluke kada je prigovor podnet usmeno korišćenjem telefona - banka je dužna da prigovor evidentira, tj. da u odgovarajuću evidenciju unese podatke o klijentu, sadržinu prigovora, kao i datum i vreme prijema prigovora.

7. Ako je klijent prigovor podneo preko internet prezentacije banke, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku iz tačke 3. stav 2. ove odluke, kao i u slučaju iz tačke 6. stav 3. ove odluke - banka je dužna da imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku odmah potvrdi prijem prigovora.

Potvrda iz stava 1. ove tačke sadrži naročito podatke o klijentu, sadržinu prigovora, kao i datum i vreme prijema prigovora.

8. Banka je dužna da razmotri prigovor i da klijentu dostavi pismeni odgovor na način utvrđen u tački 9. ove odluke najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno od stava 1. ove tačke, ako banka ne može da dostavi odgovor u roku iz tog stava iz razloga koji ne zavise od njene volje, taj rok može se produžiti za najviše 15 dana, o čemu je banka dužna da pismeno obavesti klijenta na način utvrđen u tački 9. ove odluke u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Obaveštenje iz stava 2. ove tačke sadrži razloge zbog kojih nije moguće dostaviti odgovor u roku iz stava 1. ove tačke, kao i krajnji rok u kome će odgovor biti dostavljen.

9. Banka odgovor na prigovor dostavlja u pismenoj formi, poštom ili u formi elektronskog dokumenta, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku koji omogućava da se utvrdi datum i vreme prijema odgovora na prigovor i njegova sadržina - ako je klijent prigovor podneo preko internet prezentacije banke, imejlom ili na drugi odgovarajući način u elektronskom obliku iz tačke 3. stav 2. ove odluke, ili ako se klijent sa ovakvim načinom dostavljanja u elektronskom obliku izričito saglasio.

Banka može odgovor na prigovor da dostavi putem pošte i u obliku odštampanog primerka elektronskog dokumenta (kopija elektronskog dokumenta na papiru), a klijent nakon prijema takvog dokumenta ima pravo da zahteva da mu se dostavi originalni primerak elektronskog dokumenta ili njegova overena kopija u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument.

Elektronski dokument iz st. 1. i 2. ove tačke sadrži kvalifikovani elektronski potpis ovlašćenog lica davaoca usluga ili kvalifikovani elektronski pečat, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski dokument.

10. Odgovor banke treba da bude potpun, jasan i razumljiv za klijenta, da se odnosi na predmet prigovora i da sadrži ocenu njegove osnovanosti.

Ako banka prigovor oceni kao osnovan, obavestiće klijenta o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i o merama koje će biti preduzete za njihovo otklanjanje.

11. Banka je dužna da postupak po prigovoru sprovodi u skladu sa zakonom kojim se uređuju banke, ovom odlukom i svojim internim aktima.

Banka ne može klijentu naplatiti naknadu niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

### **Izveštavanje**

12. Banka je dužna da vodi evidenciju o svim prigovorima i podacima neophodnim za sačinjavanje izveštaja iz tačke 13. ove odluke.

13. Banka je dužna da sačinjava tromesečni izveštaj, s podacima o ukupnom broju prigovora primljenih u izveštajnom periodu, o broju prigovora po vrstama finansijskih usluga (kreditni, depoziti, ostalo), po predmetu prigovora (npr. kreditni biro, naknade, sredstva obezbeđenja, kamatne stope), po načinu ugovaranja, odnosno pružanja usluge (e-banking, m-banking, bez korišćenja sredstava za komunikaciju na daljinu), o broju klijenata (ukupan broj klijenata, broj klijenata po vrstama finansijskih usluga), o ukupnom broju rešenih prigovora u izveštajnom periodu i o broju prigovora rešenih u korist klijenta.

Izveštaj iz stava 1. ove tačke banka dostavlja Narodnoj banci Srbije elektronski, u skladu sa uputstvom kojim se uređuje elektronsko dostavljanje podataka Narodnoj banci Srbije, i to najkasnije u roku od 15 dana od isteka tromesečja.

### **Prelazne i završne odredbe**

14. Postupci po prigovorima i pritužbama klijenta, kao i postupci posredovanja pokrenuti do dana stupanja na snagu ove odluke okončaće se prema odredbama propisa koji su važili do tog dana.

Smatra se da je, u smislu stava 1. ove tačke, postupak po prigovoru pokrenut ako je klijent do dana stupanja na snagu ove odluke podneo prigovor banci, a još uvek nije primio odgovor banke na prigovor, odnosno još uvek nije istekao rok za dostavljanje tog odgovora.

Smatra se da je, u smislu stava 1. ove tačke, postupak po pritužbi pokrenut ako klijent, koji je do dana stupanja na snagu ove odluke podneo prigovor banci, u roku za podnošenje pritužbe utvrđenom Odlukom o postupku po prigovoru i pritužbi pravnog lica ("Službeni glasnik RS", br. 1/19 i 50/19) podnese urednu pritužbu Narodnoj banci Srbije, kao i ako je klijent do dana stupanja na snagu ove odluke podneo urednu pritužbu Narodnoj banci Srbije.

Smatra se da je, u smislu stava 1. ove tačke, postupak posredovanja pokrenut ako je jedna strana u sporu do dana stupanja na snagu ove odluke podnela Narodnoj banci Srbije predlog za posredovanje, a druga strana se još uvek nije izjasnila o tom predlogu, odnosno ako je druga strana u sporu do tog dana prihvatila predlog za posredovanje.

15. Danom stupanja na snagu ove odluke prestaje da važi Odluka o postupku po prigovoru i pritužbi pravnog lica ("Službeni glasnik RS", br. 1/19 i 50/19).

16. Ova odluka stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije".