



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 POSTUPKU PO PRIGOVORU I PRITUŽBI PRAVNOG LICA

("Sl. glasnik RS", br. 1/2019)

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, način podnošenja pritužbe klijenta Narodnoj banci Srbije i postupanje Narodne banke Srbije po toj pritužbi, 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 i ugovora o depozitu, kao i druge usluge koje banka pruža u skladu sa zakonom;
 - 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.

Dostavljanje obaveštenja 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.

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

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 može odgovor na prigovor dostaviti u pismenoj formi - poštom ili u elektronskom obliku - 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 da se klijent sa ovakvim načinom dostavljanja izričito saglasio.

Ako je u elektronskom obliku - odgovor iz stava 1. ove tačke mora biti potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis.

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.

Banka je dužna da u odgovoru ukaže klijentu na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije.

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.

Način podnošenja pritužbe i postupanje Narodne banke Srbije po pritužbi

12. Klijent može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu Narodnoj banci Srbije ako je nezadovoljan odgovorom banke ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku iz tačke 8. ove odluke, i to u pismenoj formi - poštom ili imejlom na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njenoj internet prezentaciji.

Rok za podnošenje pritužbe je tri meseca od dana prijema odgovora iz stava 1. ove tačke ili od proteka roka za dostavljanje tog odgovora.

13. Pritužba mora da sadrži podatke koji omogućavaju identifikaciju klijenta (poslovno ime, sedište i matični broj, kao i ime i prezime zakonskog zastupnika) i banke (poslovno ime i sedište), utvrđivanje odnosa klijenta s bankom, kao i razloge za podnošenje pritužbe, tj. šta se pritužbom zahteva.

Klijent uz pritužbu dostavlja prigovor koji je uputio banci, njen odgovor (ako ga je banka dostavila) i dokumentaciju na osnovu koje se navodi iz pritužbe mogu ceniti.

Ako se dostavlja preko punomoćnika, uz pritužbu se, pored dokumentacije iz stava 2. ove tačke, dostavlja i posebno punomoćje kojim zakonski zastupnik klijenta ovlašćuje punomoćnika da u ime i za njegov račun klijenta podnese pritužbu

Narodnoj banci Srbije na rad tačno određene banke i preduzima radnje u postupku po toj pritužbi, 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.

Ako je pritužba neuredna (ne sadrži podatke i navode iz stava 1. ove tačke ili dokumentaciju iz st. 2. i 3. ove tačke ili je nerazumljiva), Narodna banka Srbije će u roku od osam dana od dana prijema pritužbe pozvati klijenta pismenim putem da u određenom roku pritužbu uredi.

14. Narodna banka Srbije neće razmatrati navode iz pritužbe:

- koja joj je upućena pre nego što je prigovor dostavljen banci, tj. pre isteka roka za odgovor na taj prigovor;
- koja je podneta nakon isteka roka iz tačke 12. stav 2. ove odluke;
- koja je podneta nakon pokretanja sudskog spora, odnosno čiji je predmet sporno pitanje povodom koga se vodi ovaj spor ili je spor povodom tog pitanja pravnosnažno okončan;
- iz čije sadržine jasno proizlazi da njen cilj nije zaštita prava i interesa klijenta koji je podneo pritužbu, odnosno ako klijent zloupotrebljava pravo na pritužbu, naročito zbog toga što pritužba ima pretežno nerazumnu, neozbiljnu ili uvredljivu sadržinu;
- koja sadrži iste navode i/ili zahteve kao i pritužba istog klijenta po kojoj se već postupalo;
- ako postoji očigledna nesrazmera između vrednosti predmeta pritužbe i troškova postupka.

U slučaju iz stava 1. alineja prva ove tačke Narodna banka Srbije će pritužbu proslediti banci, radi razmatranja i dostavljanja odgovora klijentu na način i u roku propisanim ovom odlukom, o čemu će istovremeno obavestiti i klijenta. Banka je dužna da odgovor upućen ovom klijentu istovremeno dostavi i Narodnoj banci Srbije.

U slučaju iz stava 1. alineja druga do šeste ove tačke, Narodna banka Srbije će klijenta u roku od osam dana od dana prijema pritužbe obavestiti o tome da navode iz pritužbe neće razmatrati i razlozima za to.

15. Nakon prijema uredne pritužbe, Narodna banka Srbije će, najkasnije u roku od osam dana od dana tog prijema, dopisom zatražiti od banke da se izjasni o navodima iz pritužbe, o čemu će istovremeno obavestiti klijenta.

16. Banka je dužna da se izjasni o navodima iz pritužbe u pismenoj formi, u roku koji Narodna banka Srbije odredi u dopisu iz tačke 15. ove odluke a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema tog dopisa, kao i da dostavi dokaze kojima se potvrđuju navodi iz izjašnjenja.

Po prijemu izjašnjenja iz stava 1. ove tačke, odnosno po proteku roka iz tog stava, Narodna banka Srbije može od banke zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.

17. U postupku po pritužbi Narodna banka Srbije utvrđuje da li se banka pridržava odredaba propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja i dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge, kao i obaveza iz ugovora zaključenog s klijentom.

Pod propisima kojima se uređuju finansijske usluge iz stava 1. ove tačke podrazumevaju se zakon kojim se uređuju obligacioni odnosi, kao i zakoni kojima se uređuju banke, devizno poslovanje i drugi zakoni čiju primenu nadzire Narodna banka Srbije i kojima se uređuju prava klijenta prema banci, te propisi koje Narodna banka Srbije donosi na osnovu ovih zakona.

Postupak iz stava 1. ove tačke Narodna banka Srbije sprovodi na osnovu podataka, informacija i dokumentacije koje pribavi od klijenta i banke u tom postupku.

18. Narodna banka Srbije obaveštava klijenta o nalazu po pritužbi najkasnije u roku od tri meseca od dana njenog prijema, a u složenijim predmetima taj rok može se produžiti za najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da klijenta pismeno obavesti pre isteka roka od tri meseca od dana prijema pritužbe.

U obaveštenju iz stava 1. ove tačke Narodna banka Srbije može klijentu ukazati na mogućnost da sporni odnos s bankom reši u postupku posredovanja koji se sprovodi u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.

19. Kada tokom postupanja po pritužbi koju je podneo klijent dođe do saznanja o nepravilnostima koje je učinila banka, Narodna banka Srbije će preduzeti mere u skladu sa zakonom kojim se uređuju banke, ako u postupku kontrole zakonitosti poslovanja banke utvrdi ove nepravilnosti.

20. Postupak po pritužbi pred Narodnom bankom Srbije okončava se na jedan od sledećih načina:

- povlačenjem pritužbe;
- dostavljanjem dokaza o otklanjanju nepravilnosti;
- dostavljanjem obaveštenja o nalazu iz tačke 18. ove odluke;
- zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju.

Okončanje postupka po pritužbi na način iz stava 1. ove tačke - nema dejstvo na ovlašćenje Narodne banke Srbije iz tačke 19. ove odluke.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije

21. Ako je podnositelj prigovora nezadovoljan odgovorom banke ili mu odgovor nije dostavljen u roku propisanom ovom odlukom, sporni odnos između klijenta i banke može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

22. Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana.

Predlog za posredovanje dostavlja se Narodnoj banci Srbije u pismenoj formi, poštom ili imejlom na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njoj internet prezentaciji.

Predlog iz stava 2. ove tačke obavežno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet niti duži od petnaest dana od dana dostavljanja tog predloga drugoj strani u sporu.

Narodna banka Srbije prosleđuje predlog iz stava 2. ove tačke drugoj strani u sporu i poziva je da se u roku određenom u ovom predlogu izjasni o tome da li ga prihvata, odnosno da potpiše sporazum o pristupanju posredovanju - ako taj predlog prihvata.

23. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije pokreće se zaključenjem sporazuma o pristupanju posredovanju, kojim strane u sporu i Narodna banka Srbije potvrđuju izbor posrednika, uređuju međusobna prava i obaveze u skladu s načelima posredovanja i uređuju druga pitanja od značaja za sprovođenje posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, klijent ne može podneti pritužbu, osim ako je ovaj postupak okončan obustavom ili odustankom.

24. Ako je postupak posredovanja pokrenut pre podnošenja pritužbe, rok propisan u tački 12. stav 2. ove odluke ne teče dok traje taj postupak.

25. Ako je u toku postupanja po pritužbi pokrenut postupak posredovanja - Narodna banka Srbije zastaće s postupanjem po toj pritužbi do okončanja postupka posredovanja.

26. Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), kao i potpise strana i posrednika, koje su overili sud ili javni beležnik.

Svaka strana može odustati od daljeg učešća u postupku posredovanja u bilo kojoj fazi postupka.

Narodna banka Srbije može obustaviti postupak posredovanja ako proceni da dalje sprovođenje postupka nije celishodno.

27. Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

Narodna banka Srbije sprovodi postupak posredovanja bez naknade, s tim što eventualne troškove strana koji mogu nastati u tom postupku strane snose same (troškovi overe potpisa strana i posrednika, putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo s posla itd.).

28. Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između klijenta i banke ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

Elektronska komunikacija Narodne banke Srbije i banke

29. U postupcima propisanim ovom odlukom dostavljanje zahteva, izjašnjenja, obaveštenja i drugih pismena i podnesaka između Narodne banke Srbije i banke može se obavljati elektronskim putem.

U slučaju iz stava 1. ove tačke banka Narodnoj banci Srbije dostavlja podnesak izrađen kao elektronski dokument, i to imejlom na adresu Narodne banke Srbije za prijem elektronskih podnesaka označenu na njoj internet prezentaciji, putem usluge kvalifikovane elektronske dostave ili drugim elektronskim putem koji odredi Narodna banka Srbije.

U slučaju iz stava 1. ove tačke Narodna banka Srbije banci elektronski dokument dostavlja imejlom na adresu za prijem elektronskih podnesaka koju je odredila banka, putem usluge kvalifikovane elektronske dostave ili drugim elektronskim putem koji odredi Narodna banka Srbije.

Elektronski dokument iz st. 2. i 3. ove tačke mora biti potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis.

Isprave, odnosno dokazi koje banka dostavlja Narodnoj banci Srbije u slučaju iz stava 1. ove tačke dostavljaju se u originalnom obliku (ako je dokument izvorno nastao u elektronskom obliku) ili kao kopija izvornog dokumenta (digitalizacijom dokumenta koji nije izvorno nastao u elektronskom obliku).

Prijem svakog dokumenta iz ove tačke potvrđuje se odmah po tom prijemu, i to dostavljanjem potvrde o prijemu na adresu elektronske pošte s koje je taj dokument dostavljen.

Obaveštavanje

30. Narodna banka Srbije na svojoj internet prezentaciji tromesečno objavljuje informacije o podnetim pritužbama.

31. Banka je dužna da vodi evidenciju o svim prigovorima i podacima neophodnim za sačinjavanje izveštaja iz tačke 32. ove odluke.

32. 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 - bez davalaca sredstava obezbeđenja), 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

33. Banka je dužna da klijentu omogući podnošenje prigovora na način iz tačke 3. stav 3. u roku od šest meseci od dana stupanja na snagu ove odluke.

Banka je dužna da klijentu omogući podnošenje prigovora na način iz tačke 5. stav 2. ove odluke u roku od tri meseca od dana stupanja na snagu ove odluke.

Banka je dužna da obezbedi da potvrda prijema prigovora sadrži podatke iz tačke 7. stav 2. ove odluke u roku od šest meseci od dana stupanja na snagu ove odluke.

34. Banka je dužna da prvi izveštaj iz tačke 32. ove odluke sačini za drugo tromesečje 2019. godine i da ga Narodnoj banci Srbije dostavi najkasnije 15. jula 2019. godine.

Banka je dužna da izveštaj za prvo tromesečje 2019. godine sačini i dostavi Narodnoj banci Srbije u skladu sa Odlukom o postupanju banke po prigovoru pravnog lica i postupanju Narodne banke Srbije po pritužbi tog lica ("Službeni glasnik RS", broj 51/15).

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

36. Danom stupanja na snagu ove odluke prestaje da važi Odluka o postupanju banke po prigovoru pravnog lica i postupanju Narodne banke Srbije po pritužbi tog lica ("Službeni glasnik RS", broj 51/15).

37. Ova odluka objavljuje se u "Službenom glasniku Republike Srbije" i stupa na snagu 11. februara 2019. godine.