

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 POSTUPANJU BANKE PO PRIGOVORU PRAVNOG LICA I POSTUPANJU NARODNE BANKE SRBIJE PO PRITUŽBI TOG LICA

("Sl. glasnik RS", br. 51/2015)

#### Uvodna odredba

1. Ovom odlukom bliže se propisuju način podnošenja prigovora klijenta - pravnog lica (u daljem tekstu: klijent) banci i način postupanja banke po tom prigovoru, kao i način podnošenja pritužbe klijenta Narodnoj banci Srbije i njeno postupanje po toj pritužbi.

Klijentom iz stava 1. ove tačke smatra se i davalac sredstva obezbeđenja.

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

2. Prigovor na rad banke klijent može podneti u pismenoj formi - u poslovnim prostorijama banke, poštom, preko internet prezentacije banke, odnosno elektronskom poštom (imejlom).

Banka je dužna da pismeni prigovor klijenta primi u bilo kojoj poslovnoj prostoriji u kojoj klijentima nudi usluge, te da klijentu, na njegov zahtev, izda potvrdu o prijemu prigovora, s naznakom mesta i vremena prijema, kao i lica zaposlenog u banci koje je taj prigovor primilo.

Ako klijent namerava da prigovor podnese usmeno, banka je dužna da ga upozori da nije obavezna da razmatra usmeni prigovor, kao i da ga pouči o načinu na koji se prigovor može podneti.

U poslovnim prostorijama u kojima klijentima nudi usluge, banka mora na vidnom mestu istaknuti obaveštenje o načinu podnošenja prigovora, njenom postupanju po podnetom prigovoru, kao i o mogućnosti i načinu podnošenja pritužbe.

Obaveštenje iz stava 4. ove tačke banka je dužna da postavi i na svojoj internet prezentaciji, uz obaveznu naznaku svoje adrese za prijem elektronske pošte na koju klijent može podneti prigovor.

Ako je klijent podneo prigovor preko internet prezentacije banke ili elektronskom poštom, banka je dužna da odmah potvrdi prijem tog prigovora.

U slučaju iz stava 6. ove tačke, banka može dostaviti elektronski odgovor na prigovor iz tog stava, potpisan kvalifikovanim elektronskim potpisom, u smislu zakona kojim se uređuje elektronski potpis.

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

3. Banka je dužna da razmotri prigovor i da klijentu dostavi pismeni odgovor na prigovor (u daljem tekstu: odgovor) na način utvrđen u tački 2. ove odluke najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Izuzetno od stava 1. ove tačke, ako banka, iz razloga koji ne zavise od njene volje, ne može da dostavi odgovor u roku iz tog stava - taj rok može se produžiti najviše za 15 dana, o čemu je banka dužna da pismeno obavesti klijenta na način utvrđen u tački 2. 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.

4. Odgovor 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 toj oceni, kao i o tome da li su razlozi zbog kojih je prigovor uložen otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje i 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.

5. Banka je dužna da postupak po prigovoru sprovodi u skladu sa Zakonom o bankama, ovom odlukom i svojim internim aktima.

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

6. Ako je nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u roku iz tačke 3. ove odluke - klijent može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti predlog za posredovanje ili pritužbu u pismenoj formi.

### **Postupanje Narodne banke Srbije kad joj je klijent podneo prigovor bez prethodnog obraćanja banci**

7. Ako klijent dostavi prigovor Narodnoj banci Srbije, a ne banci - Narodna banka Srbije neće razmatrati navode iz tog prigovora, već će ga, najkasnije narednog radnog dana od dana prijema, proslediti banci, radi razmatranja i dostavljanja odgovora klijentu na način i u roku propisanim ovom odlukom, o čemu će istovremeno obavestiti klijenta.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, banka je dužna da odgovor upućen klijentu istovremeno dostavi i Narodnoj banci Srbije.

### **Postupanje Narodne banke Srbije po predlogu za posredovanje pre podnošenja pritužbe**

8. Ako je klijent nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u roku propisanom ovom odlukom, sporni odnos između klijenta i banke može se rešiti u postupku posredovanja, u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova.

Postupak posredovanja ispred Narodne banke Srbije sprovode njeni zaposleni koji ispunjavaju uslove za obavljanje poslova posrednika utvrđene zakonom iz stava 1. ove tačke.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, klijent ne može podneti pritužbu, osim u slučaju da je taj postupak okončan obustavom ili odustankom.

Ako je na predlog klijenta pokrenut postupak posredovanja pre podnošenja pritužbe, rok propisan u tački 10. ove odluke ne teče dok traje taj postupak.

### **Način podnošenja pritužbe i postupanje Narodne banke Srbije po pritužbi klijenta**

9. Ako je nezadovoljan odgovorom ili mu odgovor nije dostavljen u roku propisanom ovom odlukom, klijent može, pre pokretanja sudskog spora, podneti pritužbu - u pismenoj formi, poštom ili elektronskom poštom (imejlom) na adresu za prijem elektronske pošte Narodne banke Srbije označenu na njoj internet prezentaciji.

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

10. Klijent može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka za njegovo dostavljanje.

Ako je klijent podneo pritužbu nakon isteka roka iz stava 1. ove tačke ili nakon pokretanja sudskog spora iz razloga zbog kojih je podneo pritužbu, Narodna banka Srbije tu pritužbu neće razmatrati, o čemu će obavestiti klijenta.

11. Najkasnije u roku od osam dana od dana prijema pritužbe, Narodna banka Srbije će dopisom zatražiti od banke da se izjasni o navodima iz pritužbe, o čemu će istovremeno obavestiti klijenta.

12. Banka je dužna da se o navodima iz pritužbe izjasni u pismenoj formi u roku koji Narodna banka Srbije odredi u dopisu iz tačke 11. 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, odnosno po proteku roka iz stava 1. ove tačke, Narodna banka Srbije može od banke zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.

13. Narodna banka Srbije obaveštava klijenta o nalazu po pritužbi najkasnije u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj rok se može 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 ukazaće klijentu na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa s bankom u postupku posredovanja koji se sprovodi u skladu sa zakonom kojim se uređuje posredovanje u rešavanju sporova, opisaće postupak posredovanja i rokove za njegovo sprovođenje, te naznačiti da se taj postupak sprovodi bez naknade.

14. Ako je u toku postupanja po pritužbi klijenta pokrenut postupak posredovanja - Narodna banka Srbije zastaće s postupanjem po toj pritužbi, odnosno obustaviće to postupanje ako je postupak posredovanja okončan sporazumom.

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

### **Obaveštavanje**

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

17. Banka je dužna da vodi evidenciju o svim prigovorima i podacima neophodnim za sačinjavanje izveštaja iz tačke 18. ove odluke.

18. 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, kreditne i debitne kartice, tekući računi, ostalo, platne usluge, usluge izdavanja elektronskog novca), o ukupnom broju rešenih prigovora u izveštajnom periodu i o broju prigovora rešenih u korist klijenata.

Izveštaj iz stava 1. ove tačke banka Narodnoj banci Srbije dostavlja 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.

### **Završne odredbe**

19. Danom stupanja na snagu ove odluke prestaje da važi Odluka o bližim uslovima i načinu postupanja banke po prigovoru klijenta ("Službeni glasnik RS", broj 85/11).

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