

На основу члана 21. став 1. Закона о Народној банци Србије ("Службени гласник РС", бр. 72/2003 и 55/2004) и члана 45. Закона о банкама ("Службени гласник РС", бр. 107/2005), гувернер Народне банке Србије доноси

О Д Л У К У
О БЛИЖИМ УСЛОВИМА И НАЧИНУ ПОСТУПАЊА БАНКЕ
ПО ПРИГОВОРУ КЛИЈЕНТА

1. Овом одлуком се, ради заштите права и интереса клијента банке (у даљем тексту: клијент), прописују ближи услови и начин поступања банке по приговору клијента, тј. када клијент сматра да се банка не придржава одредаба закљученог уговора, добрих пословних обичаја и/или објављених општих услова њеног пословања, као и поступање Народне банке Србије у заштити тих права и интереса.

2. Клијент приговор упућује усмено или писмено.

3. Ако клијент упути усмени приговор а није задовољан одговором банке, банка је дужна да га поучи о праву на подношење писменог приговора.

Писмени приговор упућује се у складу с чланом 45. став 1. Закона о банкама.

Писмени приговор клијента треба да садржи личне податке о клијенту, као и опис спорног односа између клијента и банке који је, према мишљењу клијента, настао као последица непридржавања банке одредаба закљученог уговора, добрих пословних обичаја и/или објављених општих услова пословања (у даљем тексту: спорни однос).

4. Банка је дужна да поступак по писменом приговору клијента спроведе у складу са својим унутрашњим актом.

У поступку из става 1. ове тачке банка је дужна да размотри наводе из приговора и да клијенту достави одговор најкасније у року од 30 дана од дана подношења приговора (у даљем тексту: одговор банке).

Одговор банке треба да буде у писменој форми, потпун и разумљив за клијента, да садржи опис спорног односа, оцену основаности приговора и евентуалне разлоге због којих је дошло до спорног односа.

Ако банка оцени да је приговор клијента основан, одговор банке треба да садржи и предлог за решење спорног односа, као и рок до ког клијент треба да обавести банку да ли тај предлог прихвата, који не може бити краћи од 15 дана од дана пријема одговора банке ни дужи од 30 дана.

Одговор банке доставља се клијенту на начин којим се потврђује његов пријем.

5. Кад клијент прихвати предлог банке за решење спорног односа, поступање банке по приговору сматра се окончаним.

6. Ако банка клијенту не достави одговор у року из тачке 4. став 2. ове одлуке, односно оцени да је приговор клијента неоснован или клијент не прихвати предлог банке за решење спорног односа – клијент може писмено обавестити Народну банку Србије да је незадовољан исходом поступка по приговору.

Обавештење из става 1. ове тачке треба да садржи краћи опис спорног односа, време и место његовог настанка, као и одговор банке.

7. После пријема обавештења из тачке 6. ове одлуке, Народна банка Србије, ако оцени да је то оправдано, може од банке затражити да се писмено изјасни о наводима клијента из тог обавештења – у року од наредних осам дана.

Народна банка Србије дописом обавештава клијента о изјашњењу из става 1. ове тачке – у року од осам дана од дана пријема тог изјашњења.

Допис из става 2. ове тачке садржи и обавештење да клијент може, ако није задовољан изјашњењем банке из тог става, предложити да Народна банка Србије посредује у решавању спорног односа или се обратити надлежном суду.

8. Кад клијент затражи посредовање у смислу тачке 7. став 3. ове одлуке (у даљем тексту: посредовање), Народна банка Србије се, ако оцени да је мирно решење спорног односа могуће, обраћа банци са захтевом да се изјасни о посредовању.

9. Кад обе стране прихвате посредовање као начин решавања спорног односа – Народна банка Србије писмено обавештава клијента и банку о месту, дану и часу одржавања посредовања.

10. Поступак посредовања врши се у складу са законом којим се уређује посредовање – медијација, а њиме руководи запослени у Народној банци Србије (посредник).

Народна банка Србије може у поступку посредовања затражити од клијента, односно банке да доставе све доказе на којима заснивају приговор, односно којима оспоравају наводе и доказе друге стране.

11. О посредовању се сачињава записник, који садржи податке о месту где се посредовање врши, дану и часу његово одржавања, имена, односно називе учесника у поступку, као и податке о спорном односу. Овај записник потписују учесници у посредовању.

12. Ако се у поступку посредовања банка и клијент споразумеју, закључује се писмени споразум – и то на записнику из тачке 11. ове одлуке.

Ако у поступку посредовања клијент и банка не постигну споразум у року од 30 дана од дана кад су приступили посредовању – поступак посредовања се обуставља.

Народна банка Србије може, на предлог било ког учесника у поступку посредовања, а уз сагласност другог учесника у спорном односу, продужити рок из става 2. ове тачке, ако оцени да су разлози изнети у том предлогу оправдани.

13. Банка је дужна да води евиденцију о свим писменим приговорима клијената, која садржи податке о решењима спорних односа, као и остале податке неопходне за сачињавање извештаја из тачке 14. ове одлуке.

14. Банка је дужна да о подацима о укупном броју писмених приговора, о броју приговора физичких, односно правних лица, по врстама основа (кредити, депозити, кредитне картице, платне картице, текући рачуни, камате, камате за одржавање рачуна, камате на дозвољени минус на текућем рачуну, промена рата отплате, примена курса, трошкови и остало), о укупном броју решених приговора, односно о броју позитивно (основани приговори) и броју негативно решених приговора (неосновани приговори) – сачињава тромесечни извештај.

Извештај из става 1. ове тачке банка електронски доставља Народној банци Србије, у складу са упутством којим се уређује електронско достављање података банке, и то за прво тромесечје до 5. маја текуће године, за друго тромесечје до 5. августа текуће године, за треће тромесечје до 5. новембра текуће године и за четврто тромесечје до 5. фебруара наредне године.

15. О активностима предузетим у смислу ове одлуке – Народна банка Србије води евиденцију, а извештај о резултатима тих активности тромесечно објављује на својој Интернет страници.

16. Ова одлука ступа на снагу наредног дана од дана објављивања у "Службеном гласнику РС".

О. бр. 120
19. децембра 2006. године
Београд

Г у в е р н е р
Народне банке Србије

Радован Јелашић, с.р.