

ODLUKA

O BLIŽIM USLOVIMA I NAČINU POSTUPANJA BANKE PO PRIGOVORU KLIJENTA

("Sl. glasnik RS", br. 85/2011)

Osnovna odredba

1. Ovom odlukom se, radi zaštite prava i interesa klijenata banke - pravnih lica i preduzetnika (u daljem tekstu: klijent), propisuju bliži uslovi i način postupanja banke po prigovoru klijenta, kao i postupanje Narodne banke Srbije u zaštiti tih prava i interesa.

Postupanje banke po prigovoru klijenta

2. Prigovor na rad banke klijent podnosi u pismenoj formi.

Prigovor iz stava 1. ove tačke (u daljem tekstu: prigovor) treba da sadrži lične podatke klijenta i razloge podnošenja prigovora.

Banka je dužna da razmotri prigovor i da klijentu dostavi odgovor najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema prigovora.

Banka je dužna da postupak iz ove tačke sprovodi u skladu sa ovom odlukom i svojim internim aktima, i to bez naknade.

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

Ako banka oceni da je prigovor osnovan, obavestiće klijenta o tome da li su razlozi zbog kojih je uloženi prigovor otklonjeni, odnosno o roku za njihovo otklanjanje.

4. Ako banka ne dostavi klijentu odgovor u roku iz tačke 2. stav 3. ove odluke, odnosno ako ga obavesti da je prigovor neosnovan - klijent može pismeno obavestiti Narodnu banku Srbije da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru.

Klijent uz obaveštenje iz stava 1. ove tačke (u daljem tekstu: obaveštenje) dostavlja banci prigovor, odgovor banke ako ga je banka dostavila i dokumentaciju na osnovu koje se mogu ceniti navodi iz obaveštenja.

5. Ako klijent uputi obaveštenje a prethodno se nije obratio banci - Narodna banka Srbije neće razmatrati navode iz obaveštenja, već će obaveštenje odmah proslediti banci, radi razmatranja i upućivanja odgovora klijentu.

Postupanje Narodne banke Srbije po obaveštenju

6. Narodna banka Srbije će, najkasnije u roku od osam dana od dana prijema obaveštenja, dopisom zatražiti od banke da se izjasni o navodima iz obaveštenja i istovremeno će o tome obavestiti klijenta.

Banka je dužna da se o navodima iz stava 1. ove tačke izjasni u roku od osam dana od dana prijema dopisa iz tog stava, kao i da dostavi dokaze kojima se potvrđuju ti navodi.

7. Narodna banka Srbije će pismeno obavestiti klijenta o izjašnjenju iz tačke 6. ove odluke najkasnije u roku od osam dana od dana prijema tog izjašnjenja.

Ako, na osnovu izjašnjenja iz stava 1. ove tačke, Narodna banka Srbije oceni da je moguće mirno rešenje spornog odnosa - obavestiće klijenta o tome da može staviti predlog za posredovanje radi mirnog rešavanja spornog odnosa i sprečavanja nastanka sudskog spora.

Predlog za posredovanje Narodne banke Srbije u smislu stava 2. ove tačke može dati i banka.

Posredovanje Narodne banke Srbije

8. Kad klijent ili banka daju predlog za pokretanje postupka posredovanja pred Narodnom bankom Srbije (postupak posredovanja) - Narodna banka Srbije će odmah pismeno zatražiti saglasnost druge strane za sprovođenje ovog postupka. Ako se i druga strana pismeno izjasni o tome da je saglasna sa ovim predlogom, Narodna banka Srbije će obavestiti klijenta i banku o mestu, datumu i času održavanja postupka posredovanja.

Smatraće se da je predlog za sprovođenje postupka posredovanja odbijen ako se strana u ovom postupku koja ga je primila ne izjasni o tom predlogu u roku od 15 dana od dana njegovog prijema ili u roku koji je naveden u samom predlogu.

9. Postupak posredovanja sprovode zaposleni u Narodnoj banci Srbije - posrednici, koji su za posrednike imenovani odlukom ovlašćenog organa u Republici Srbiji, odnosno koji poseduju licencu posrednika i nalaze se na spisku posrednika (u daljem tekstu: posrednik).

10. Sve informacije, predlozi i izjave u vezi s postupkom posredovanja su tajni - osim ako se strane u tom postupku drukčije ne dogovore, ili je zakonom drukčije propisano, ili se moraju otkriti radi primene ili sprovođenja sporazuma o poravnanju, kao i kad to nalaže javni interes.

Informacije, predlozi i izjave iz stava 1. ove tačke, kao i predlozi dati isključivo radi izmirenja, ne mogu se koristiti u parničnom, arbitražnom ili drugom postupku, ni saopštavati na drugi način, a nadležni organi koji vode ovaj postupak neće ih prihvatiti ako budu ponuđeni.

11. Posrednik je dužan da posreduje na neutralan način, ne može stranama u postupku posredovanja (u daljem tekstu: strane) nametati rešenje spornog odnosa, niti može davati obećanja, odnosno garantovati određeni rezultat postupka.

Posrednik je dužan da postupak posredovanja vodi i okonča bez odugovlačenja.

Postupak posredovanja može se odložiti - da bi se pribavili odgovarajući dokazi, stručno mišljenje, zvaničan stav povodom spornog odnosa ili iz drugih razloga uz saglasnost strana.

Postupak posredovanja nastaviće se na predlog jedne od strana - utvrđivanjem i zakazivanjem novog termina za održavanje tog postupka.

Trajanje postupka posredovanja može se produžiti iz opravdanih razloga - na zahtev posrednika ili jedne strane, uz prethodno pribavljenu saglasnost druge strane.

12. Postupak posredovanja može se okončati zaključivanjem sporazuma između strana, ili obaveštenjem posrednika da se postupak obustavlja jer njegov nastavak nije opravdan, ili, i to posle konsultacija sa stranama ili izjavom jedne od strana, odustajanjem od daljeg postupka.

13. Sporazum postignut u postupku posredovanja (u daljem tekstu: sporazum) ima snagu vansudskog poravnanja ako je sastavljen u pismenoj formi i nije protivan javnom poretku.

Posrednik je dužan da obavesti strane o mogućim dejstvima sporazuma, kao i o načinu i rokovima ispunjenja obaveza koje su preuzete sporazumom.

Ako to strane zahtevaju, posrednik će učestvovati u sačinjavanju i izradi sporazuma.

Strane saglasno utvrđuju formu sporazuma, od koje zavisi i njegovo dejstvo.

14. Klijent i banka mogu u toku postupka posredovanja odustati od predloga za pokretanje ovog postupka, u kom slučaju će posrednik konstatovati odustanak.

15. O sprovedenom postupku posredovanja, posrednik sačinjava zapisnik, koji sadrži podatke o mestu, danu i času održavanja posredovanja, ime i prezime, odnosno poslovno ime strana, ime i prezime posrednika, konstataciju da su strane upoznate s postupkom posredovanja i propisima kojima se uređuje taj postupak, ishod postupka posredovanja ili razloge za odlaganje ako se postupak posredovanja odlaže.

Pre započinjanja postupka posredovanja, posrednik će pribaviti saglasnost strana da rukovodi tim postupkom, koja se konstatuje u zapisniku iz stava 3. ove tačke.

U postupku posredovanja sačinjava se zapisnik, koji potpisuju svi učesnici u tom postupku.

16. Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sprovodi se bez naknade, s tim što eventualne troškove koji mogu nastati u tom postupku snose same strane (troškovi putovanja, smeštaja, neplaćeno odsustvo s posla, itd.).

Obaveštavanje

17. Banka je dužna da vodi evidenciju o svim pismenim prigovorima, s podacima o rešenjima predmeta prigovora i ostalim podacima neophodnim za sačinjavanje izveštaja iz tačke 18. ove odluke.

18. Banka je dužna da sačinjava tromesečni izveštaj, s podacima o ukupnom broju pismenih prigovora primljenih u izveštajnom periodu, o broju prigovora po vrstama finansijske usluge (kreditni, depoziti, kreditne i debitne platne kartice, tekući računi), o ukupnom broju rešenih prigovora u izveštajnom periodu, odnosno o broju osnovanih i neosnovanih prigovora.

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.

19. O aktivnostima preduzetim u smislu ove odluke - Narodna banka Srbije vodi evidenciju, a izveštaj o rezultatima tih aktivnosti tromesečno objavljuje na svojoj Internet stranici.

Završne odredbe

20. Danom stupanja na snagu ove odluke prestaje da važi Odluka o bližim uslovima i načinu postupanja banke po prigovoru klijenta ("Službeni glasnik RS", broj 114/2006).

21. Ova odluka objavljuje se u "Službenom glasniku Republike Srbije" i stupa na snagu 5. decembra 2011. godine.