

ЗАКОН
О ЗАШТИТИ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

(Пречишћен текст)¹

Г л а в а I
ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Предмет

Члан 1.

Овим законом уређују се права корисника финансијских услуга које пружају банке, даваоци финансијског лизинга и трговци, као и услови и начин остваривања и заштите тих права.

Значење појединих појмова

Члан 2.

Поједини појмови, у смислу овог закона, имају следеће значење:

- 1) **финансијске услуге** су банкарске услуге, услуге финансијског лизинга и финансијске погодбе;
- 2) **банкарске услуге** су услуге које банка пружа корисницима ових услуга по основу уговора о кредиту, уговора о депозиту, уговора о издавању и коришћењу кредитних картица, уговора о дозвољеном прекорачењу по рачуну, као и друге услуге које банка пружа у складу са законом;
- 3) **финансијски лизинг** (у даљем тексту: лизинг) јесте посао који има значење утврђено законом којим се уређује финансијски лизинг;
- 4) **услуге осигурања, односно услуге друштава за управљање добровољним пензијским фондовима** су услуге утврђене законом којим се уређује пословање друштава за осигурање, односно којим се уређују добровољни пензијски фондови и пензијски планови;
- 5) **финансијска погодба** је продаја са оброчним отплатама цене или други облик финансирања корисника који има исту економску суштину, коју нуди трговац и која подразумева одложено плаћање дуга у току одређеног периода;
- 6) **давалац банкарске услуге** (у даљем тексту: банка) јесте банка у смислу закона којим се уређују банке;
- 7) **давалац лизинга и предмет лизинга** имају значење одређено законом којим се уређује финансијски лизинг;
- 8) **трговац** је правно или физичко лице које врши продају финансијском погодбом и наступа на тржишту у оквиру своје пословне делатности или у друге комерцијалне сврхе;

¹ Овај пречишћен текст сачињен је на основу текста Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011) и његових измена и допуна објављених у „Службеном гласнику РС“, бр. 139/2014.

9) **корисник финансијске услуге** (у даљем тексту: корисник) јесте физичко лице које користи или је користило финансијске услуге или се даваоцу финансијских услуга обратило ради коришћења финансијских услуга, и то:

1) физичко лице које ове услуге користи, користило је или намерава да користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности,

2) предузетник, у смислу закона којим се уређују привредна друштва,

3) пољопривредник, као носилац или члан породичног пољопривредног газдинства у смислу закона којим се уређују пољопривреда и рурални развој;

10) **уговор о кредиту** има значење утврђено у закону којим се уређују облигациони односи;

11) **уговор о депозиту** има значење утврђено у закону којим се уређују облигациони односи;

12) *(брисана)*;

13) **уговор о револвинг кредиту** је уговор о кредиту који кориснику омогућава да једном одобрени износ кредита, у одређеном периоду, користи више пута у висини неискоришћених или враћених средстава, с тим што се неискоришћени део кредита повећава за висину отплата тог кредита;

14) *(брисана)*;

15) **кредитна картица** је платна картица која њеном кориснику омогућава подизање готовог новца и плаћање робе и услуга на кредит;

16) *(брисана)*;

17) **дозвољено прекорачење рачуна** је уговорени износ средстава који банка ставља на располагање кориснику рачуна;

18) **недозвољено прекорачење рачуна** је износ средстава које корисник рачуна користи мимо уговорног односа с банком;

19) **повезани уговор о кредиту** је уговор који служи искључиво за финансирање набавке одређене робе или услуге и који са уговором о продаји те робе или услуге чини економску целину; економска целина постоји ако давалац кредита користи услуге продавца ради закључивања уговора о кредиту или је роба, односно услуга која је предмет набавке изричито наведена у том уговору;

20) **номинална каматна стопа** означава каматну стопу изражену као фиксни или променљиви проценат који се на годишњем нивоу примењује на износ повучених кредитних средстава, односно износ нето финансирања лизинга, односно примљени депозит;

21) **годишња ефективна каматна стопа и ефективна стопа лизинг накнаде** (у даљем тексту: ефективна каматна стопа) исказују укупне трошкове кредита и других финансијских услуга које плаћа, односно прима корисник тих услуга, при чему су ти трошкови изражени као проценат укупног износа ових услуга на годишњем нивоу;

22) **план отплате, односно исплате** је табеларни преглед свих хронолошки приказаних новчаних токова, намењен информисању корисника, а ради ажурнијег праћења његових обавеза по уговору о кредиту, односно лизингу, односно његових потраживања по уговору о депозиту;

23) **трајни носач (трајни медијум)** јесте средство које кориснику омогућава да сачува податке који се односе на њега, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања;

24) **професионална пажња** је повећана пажња и вештина која се у правном промету основано очекује од даваоца финансијске услуге у пословању с корисницима, у складу с правилима струке, добрим пословним обичајима и начелом савесности и поштења;

25) **репрезентативни пример** је пример у коме су назначени сви елементи неопходни за приказивање услова под којима се одређена финансијска услуга користи.

Област примене

Члан 3.

Одредбе овог закона не примењују се на:

1) уговоре о лизингу код којих није уговорена могућност да прималац лизинга стекне право својине на предмету лизинга;

2) уговоре о кредиту, односно финансијске погодбе закључене у поступку поравнања пред судом или другим државним органом;

3) уговоре о кредиту, односно финансијске погодбе којима се бестеретно одлаже плаћање постојећег дуга;

4) уговоре о кредиту, односно финансијске погодбе код којих не постоји обавеза плаћања камате или било ког другог терета и уговоре о кредиту, односно финансијске погодбе под условом отплате кредита у року до три месеца, односно под условом да је уговорено одложено плаћање на рок до три месеца и с плаћањем само занемарљивих трошкова;

5) уговоре о кредиту, односно финансијске погодбе обезбеђене залогом на покретним стварима, ако је одговорност корисника ограничена на вредност заложене ствари;

6) уговоре о финансијским погодбама с трајним извршењем којима се трговац обавезује да кориснику испоручује одређену врсту робе, односно пружа одређену услугу у дужем периоду, а корисник се обавезује да за то плаћа цену у оброцима за време трајања испоруке робе, односно пружања услуге.

Однос према другим прописима

Члан 4.

На питања заштите корисника која нису уређена овим законом примењују се одредбе прописа којима се уређује пословање банака, финансијски лизинг и заштита података о личности, као и одредбе закона којим се уређују облигациони односи.

На заштиту корисника платних услуга и ималаца електронског новца примењују се одредбе закона којим се уређују платне услуге, а на заштиту корисника кредита и дозвољеног прекорачења рачуна које дају пружаоци платних услуга и издаваоци електронског новца, као и корисника кредитне картице – примењују се и одредбе овог закона које се односе на кредите и дозвољено прекорачење рачуна, односно кредитну картицу.

Одредбе овог закона којима се уређују права и обавезе банке као даваоца кредита и дозвољеног прекорачења рачуна и издаваоца кредитне картице односе се и на друге пружаоце платних услуга и издаваоце електронског новца кад услугу давања кредита или дозвољеног

прекорачења рачуна, односно издавања кредитних картица пружају у складу са законом којим се уређују платне услуге.

Изузетно од става 2. овог члана, на поступак остваривања заштите права и интереса корисника платних услуга и ималаца електронског новца, укључујући и корисника кредита и дозвољеног прекорачења рачуна које дају пружаоци платних услуга и издаваоци електронског новца и корисника кредитне картице, примењују се одредбе овог закона које се односе на остваривање заштите права и интереса корисника.

Члан 5.

Основна начела заштите корисника, у смислу овог закона, јесу следећа:

- 1) право на равноправан однос с даваоцем финансијске услуге,
- 2) право на заштиту од дискриминације,
- 3) право на информисање,
- 4) право на одређеност или одредивост уговорне обавезе,
- 5) право на заштиту права и интереса.

Оглашавање

Члан 6.

Финансијске услуге морају се оглашавати на јасан и разумљив начин, а оглашавање не може садржати нетачне информације, односно информације које могу створити погрешну представу о условима под којима корисник користи ове услуге.

Народна банка Србије може прописати ближе услове оглашавања финансијских услуга.

Правила уговарања

Члан 7.

Уговор о финансијској услузи (у даљем тексту: уговор) сачињава се у писменој форми или на другом трајном носачу података.

Свака уговорна страна добија примерак уговора.

Уговор не може да садржи одредбе којима се корисник одриче права која су му гарантована овим законом.

Давалац финансијске услуге је дужан да у досијеу корисника чува уговор и уговорну документацију који се односе на тог корисника (понуда, нацрт уговора, преглед обавезних елемента, план отплате/исплате, анекс уговора с новим планом отплате, обавештења, опомене и др.).

Члан 8.

Уговорна обавеза мора бити одређена, односно одредива.

Новчана уговорна обавеза је одредива што се тиче њене висине ако зависи од уговорених променљивих елемената, односно променљивих и фиксних, с тим што су променљиви елементи они који се званично објављују (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.).

Новчана уговорна обавеза је временски одредива ако се на основу уговорених елемената може утврдити кад доспева.

Елементи из ст. 2. и 3. овог члана морају бити такве природе да на њих не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

Банка, односно давалац лизинга дужни су да у пословним просторијама у којима нуде услуге корисницима и на Интернет страници држе истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената из става 2. овог члана на дневном нивоу.

Уговори не могу да садрже упућујућу норму на пословну политику и друге акте даваоца финансијских услуга кад су у питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи уговора.

Давалац финансијске услуге је дужан да новчану уговорну обавезу утврђује на начин одређен одредбама овог члана.

Општи услови пословања

Члан 9.

Општим условима пословања давалаца финансијских услуга, у смислу овог закона, сматрају се услови пословања који се примењују на кориснике, услови за успостављање односа између корисника и даваоца финансијске услуге и поступак комуникације између њих, као и услови за обављање пословања између корисника и даваоца ове услуге.

Општим условима пословања давалац финансијске услуге је дужан да обезбеди примену добрих пословних обичаја, добру пословну праксу и фер однос према кориснику, као и усклађеност ових услова с прописима.

Општи услови пословања обухватају и акте којима се утврђују накнаде и други трошкови које давалац финансијских услуга наплаћује корисницима (нпр. тарифа накнаде).

Члан 10.

Давалац финансијске услуге дужан је да на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници обезбеди да се корисник упозна са општим условима пословања на српском језику, и то најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене.

Давалац финансијске услуге дужан је да кориснику пружи одговарајућа објашњења и инструкције који се односе на примену општих услова пословања у вези са одређеном финансијском услугом, као и да му, на његов захтев, у писменој форми или на другом трајном носачу података, достави те услове без одлагања.

Годишња ефективна каматна стопа

Члан 11.

Ефективна каматна стопа је дисконтна стопа која изједначава, на годишњој основи, садашње вредности свих новчаних токова, односно садашње вредности свих новчаних примања са садашњим вредностима свих новчаних издатака по основу коришћења финансијских услуга а који су познати у моменту исказивања ове стопе.

Новчани токови из става 1. овог члана укључују:

- све отплате и исплате кредита/лизинга/депозита;
- трошкове које корисник финансијских услуга плаћа (нпр. камате, накнаде, порези и сл.), односно погодности које прима (камате и друге безусловне погодности);
- трошкове у вези са споредним услугама које представљају услов за коришћење финансијске услуге, односно за њено коришћење на одређени начин (нпр. трошкови осигурања живота, имовине и лица и др.).

Ако је услов за коришћење финансијске услуге отварање рачуна, у новчане токове из става 1. овог члана укључују се и трошкови отварања и вођења тог рачуна, као и сви трошкови у вези са извршењем тих новчаних токова.

У новчане токове из става 1. овог члана не укључују се:

- трошкови настали због непоштовања уговорних одредаба;
- трошкови у вези с куповином робе настали независно од тога да ли се плаћање врши готовински или на други начин.

Обрачун ефективне каматне стопе заснива се на следећим претпоставкама:

- да ће уговор о финансијској услузи остати на снази током уговореног периода;
- да ће уговорне стране испунити своје уговорне обавезе и да ће то учинити у роковима наведеним у уговору;
- да ће номинална каматна стопа и остали трошкови остати непромењени до краја трајања уговора.

Банка и давалац лизинга су дужни да ефективну каматну стопу обрачунавају на јединствен, прописани начин ради поређења истоврсних понуда различитих давалаца финансијских услуга.

Народна банка Србије ближе утврђује услове и начин обрачуна ефективне каматне стопе.

Право на одустанак

Члан 12.

Корисник има право да одустане од закљученог уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, уговора о издавању и коришћењу кредитне картице, уговора о лизингу и финансијске погодбе – у року од 14 дана од дана закључења уговора, без навођења разлога за одустанак.

Код уговора о кредиту који је обезбеђен хипотеком, као и код уговора чији је предмет куповина, односно финансирање куповине непокретности, корисник може одустати од уговора под условом да није почео да користи кредит, односно финансирање.

При одустанку од уговора из става 1. овог члана, а пре истека рока из тог става, корисник је дужан да о својој намери да одустане обавести банку, даваоца лизинга, односно трговца на начин којим се потврђује пријем овог обавештења, при чему се датум пријема тог обавештења сматра датумом одустанка од уговора. Ово обавештење доставља се у писаној форми или на другом трајном носачу података.

Корисник који одустане од уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна и уговора о издавању и коришћењу кредитне картице дужан је да одмах, а најкасније у

року од 30 дана од дана слања обавештења из става 3. овог члана, врати банци главницу и камату из основног посла за време коришћења кредита.

Корисник који одустане од уговора о лизингу са опцијом куповине предмета лизинга дужан је да даваоцу лизинга одмах по слању обавештења из става 3. овог члана врати предмет лизинга. Корисник из овог става дужан је да одмах, а најкасније у року од 30 дана од дана слања обавештења из става 3. овог члана даваоцу лизинга накнади претрпљену штету ако је дошло до умањења вредности предмета лизинга и плати уговорену камату из основног посла од дана закључења уговора до дана плаћања камате.

Корисник који одустане од финансијске погодбе с трговцем дужан је да одмах трговцу врати предмет купопродаје. Корисник из овог става дужан је да одмах, а најкасније у року од 30 дана од дана слања обавештења из става 3. овог члана, трговцу накнади претрпљену штету ако је дошло до умањења вредности предмета купопродаје и плати уговорену камату из основног посла од дана закључења купопродаје до дана плаћања камате.

Даваоци услуга немају право на друге накнаде, осим накнада из ст. од 4. до 6. овог члана и трошкова насталих код надлежних органа, а, у случају из става 2. тог члана – банка има право на накнаду стварних трошкова које је имала поводом закључења уговора о кредиту.

Корисник мора бити упознат са стварним трошковима из става 7. овог члана пре закључења уговора о кредиту.

Ако даваоци услуга из става 3. овог члана или трећа страна на основу уговора с тим даваоцима, пружају и споредне услуге у вези с финансијским услугама из ст. 1. и 2. тог члана – корисника више не обавезује уговор о споредним услугама ако корисник користи своје право на одустанак од основног уговора у складу са овим чланом.

Право на обавештавање

Члан 13.

Корисник има право да од даваоца финансијске услуге, у писменој форми или на другом трајном носачу података, без накнаде добије информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом с даваоцем, на начин и у роковима утврђеним уговором.

Захтев за минималном професионалном оспособљеношћу

Члан 14.

Запослени који су ангажовани на пословима продаје финансијских услуга или пружању савета корисницима дужни су да поседују одговарајуће квалификације, знање и искуство, професионалне и личне квалитете, да поступају у складу с добрим пословним обичајима и пословном етиком, да поштују личност и интегритет корисника, као и да кориснике, потпуно и тачно информишу о условима коришћења тих услуга.

Даваоци финансијских услуга треба да обезбеде да запослени који су ангажовани на пословима продаје ових услуга или пружању савета корисницима поседују одговарајуће квалификације и да обезбеде обуку ових запослених.

Г л а в а П

БАНКАРСКЕ УСЛУГЕ И ЛИЗИНГ

О д е љ а к 1.

Информисање у предуговорној фази

1. Оглашавање

Члан 15.

Банка и давалац лизинга дужни су да, при оглашавању депозитних и кредитних услуга и послова лизинга код којих огласна порука садржи каматну стопу или било који нумерички податак који се односи на цену или приход, јасно и прецизно на репрезентативном примеру наведу:

- врсту депозита/кредита/предмета лизинга;
- висину и променљивост годишње номиналне каматне стопе;
- ефективну каматну стопу;
- валуту у којој се уговара депозит/кредит/лизинг;
- период на који се уговара депозит/кредит/лизинг;
- критеријуме за индексирање депозита/кредита/лизинга;
- укупан износ депозита/кредита;
- све трошкове који падају на терет корисника.

При оглашавању лизинга, давалац лизинга, поред података из става 1. овог члана, дужан је да наведе и следеће податке:

- бруто набавну вредност предмета лизинга, висину учешћа и износ нето финансирања;
- број и износ рата лизинг накнаде, као и период у коме рате доспевају за наплату (месечно, тромесечно и сл.).

При оглашавању из ст. 1. и 2. овог члана, износ ефективне каматне стопе треба да буде назначен, односно написан тако да је уочљивији од осталих елемената.

Оглашавањем из ст. 1. и 2. овог члана сматра се оглашавање у смислу закона којим се уређује оглашавање – оглашавање у средствима јавног информисања, у просторијама банке и даваоца лизинга (брошуре, рекламни леци и др.), односно на Интернет страници.

Члан 16.

Ако је за закључење уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу, уговора о издавању и коришћењу кредитне картице или уговора о лизингу обавезно и закључење уговора о споредним услугама (нарочито уговора о осигурању), а при том се цена споредне услуге не може одредити унапред – постојање такве обавезе исказује се јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе.

Ако се оглашавају кредит, дозвољено прекорачење рачуна, кредитна картица или лизинг чија је номинална каматна стопа 0%, назначавају се и сви услови под којима се одобравају тај кредит/дозвољено прекорачење рачуна/кредитна картица/лизинг.

При оглашавању забрањено је користити изразе којима се кредит, дозвољено прекорачење рачуна, кредитна картица или лизинг означавају бесплатним или сличне изразе ако је одобрење тог кредита/дозвољеног прекорачења рачуна/кредитне картице/лизинга условљено закључењем другог уговора или је условљено било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу.

2. Обавештавање корисника у предуговорној фази

Члан 17.

Банка и давалац лизинга су дужни да кориснику пружи информације и одговарајућа објашњења о условима који се односе на уговор о депозиту, кредиту или лизингу, уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна, односно уговор о издавању и коришћењу кредитне картице за које је показао интересовање (у даљем тексту: понуда), на начин који ће кориснику омогућити да упореди понуде различитих давалаца истих услуга и процени да ли ови услови одговарају његовим потребама и финансијској ситуацији, али који корисника ниједног тренутка неће довести у заблуду.

Банка и давалац лизинга су дужни да кориснику услугу понуде у динарима, осим ако корисник не захтева да му се услуга понуди у динарској противвредности стране валуте, односно у иностраној валути, у складу с прописима којима се уређује девизно пословање. Банка и давалац лизинга су дужни да кориснику у писменој форми укажу на ризике које преузима кад се услуга пружа у динарској противвредности стране валуте, односно у иностраној валути.

Народна банка Србије прописује у којој иностраној валути банка, односно давалац лизинга могу кориснику понудити и одобрити, односно индексирати кредит, лизинг и кредитну картицу – ако корисник захтева да му се услуга понуди у динарској противвредности стране валуте, односно у иностраној валути у складу са ставом 2. овог члана.

Понуда се исписује на прописаном обрасцу, на папиру или другом трајном носачу података и садржи:

- 1) врсту услуге;
- 2) пословно име и адресу даваоца услуге;
- 3) укупан износ депозита, кредита, односно посла финансијског лизинга и услове коришћења;
- 4) валуту у којој се уговара депозит/кредит/лизинг;
- 5) трајање уговора;
- 6) висину и променљивост номиналне каматне стопе;
- 7) елементе на основу којих се одређује уговорена променљива номинална каматна стопа, њихову висину у време закључења уговора, периоде у којима ће се мењати и начин измене, као и фиксни елемент ако је уговорен;
- 8) ефективну каматну стопу и укупан износ који корисник треба да плати, односно који треба да му се исплати а приказан је на репрезентативном примеру у коме су назначени сви елементи на основу којих је тај износ обрачунат;

9) износ и број рата кредита, односно рата лизинг накнада и периоде у којима доспевају (месечно, тромесечно и сл.);

10) врсту и висину свих накнада и других трошкова који падају на терет корисника кредита, уз одређење да ли су фиксни или променљиви, а ако су променљиви – периоде у којима ће се мењати и начин измене;

11) *(брисана)*;

12) евентуалну обавезу закључивања уговора о споредним услугама које су у вези са уговором о кредиту, односно лизингу (уговора о осигурању и др.) кад је то закључивање обавезно ради добијања кредита под условима из огласа;

13) каматне стопе које се примењују у случају доцње;

13а) услове и поступак раскида уговора, нарочито код понуда уговора који се закључују на неодређено време;

14) упозорење у вези с последицама пропуштања плаћања;

15) средства обезбеђења;

16) право корисника на одустанак од уговора, услове и начин одустанка, као и висину трошкова у вези с тим;

17) право на превремену отплату кредита/лизинга и коришћења кредитне картице и право банке, односно даваоца лизинга на накнаду, као и висину те накнаде;

18) информацију да корисник има право на обавештење о резултатима увида у базу података ради процене своје кредитне способности и да је то обавештење бесплатно у случају из члана 18. став 3. овог закона;

19) право корисника који намерава да с банком, односно даваоцем лизинга закључи уговор – да добије бесплатну копију нацрта тог уговора ако је и банка/давалац лизинга у моменту истицања тог захтева вољна да закључи овај уговор;

20) период у коме банку/даваоца лизинга обавезују подаци из понуде.

Поред података из става 4. овог члана, понуда која се односи на лизинг услугу садржи:

1) бруто набавну вредност предмета лизинга;

2) износ учешћа;

3) податке о обавези осигурања предмета лизинга;

4) висину трошкова уписа уговора код Агенције за привредне регистре које корисник плаћа после закључења уговора о лизингу;

5) услове извршења права откупа предмета лизинга/продужења уговора о лизингу.

Понуда за закључење уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна садржи елементе из става 4. тач. 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 13, 18, 19. и 20. овог члана, као и услове и поступак раскида овог уговора и обавештење у којим се случајевима од корисника може захтевати потпуна отплата дозвољеног прекорачења рачуна.

Банка, односно давалац лизинга дужни су да корисника који намерава да с њима закључи уговор обавесте да, на свој захтев, може добити без накнаде текст нацрта тог уговора – као предлог за његово закључивање.

Изузетно од става 4. овог члана, информације које се код закључења уговора о издавању и коришћењу кредитне картице достављају у предуговорној фази обухватају информације, односно елементе из члана 22. овог закона, а уз њих се кориснику достављају и све информације које је пружалац платних услуга дужан да му достави у тој фази у складу са законом којим се уређују платне услуге.

Пре закључења уговора о кредиту или уговора о издавању и коришћењу кредитне картице, банка је дужна да понуду, односно информације и нацрт овог уговора достави лицу које намерава да пружи средство обезбеђења (јемство, меница, административна забрана и сл.), осим код кредита код којих је корисник тог кредита истовремено и власник ствари која је предмет заложног права, односно хипотеке или ће постати власник те ствари на основу купопродајног посла за чију реализацију би се одобрила средства тог кредита.

Ако услове финансирања даваоца лизинга презентује треће лице – давалац лизинга је дужан да с тим лицем закључи уговор о пословној сарадњи, којим се ово лице обавезује да те услове презентује на исти начин као и давалац лизинга.

Народна банка Србије прописује изглед и садржај образаца на којима се понуда уручује кориснику, а може и ближе прописати начин на који су банка и давалац лизинга дужни да кориснику у писменој форми укажу на ризике које преузима кад се услуга пружа у динарској противвредности стране валуте, односно у страниој валути, као и садржину тог указивања.

3. Обавеза процене кредитне способности

Члан 18.

Пре закључења уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, уговора о издавању и коришћењу кредитне картице или уговора о лизингу – банка, односно давалац лизинга дужни су да кредитну способност корисника процене на основу података које им је он доставио и увида у базу података о задужености корисника на основу његове потписане сагласности.

Ако се уговорне стране сагласе да се кредитно задужење корисника повећа – банка, односно давалац лизинга дужни су да поново процене кредитну способност тог корисника.

Ако је захтев за кредит, дозвољено прекорачење рачуна, издавање кредитне картице или лизинг одбијен на основу увида у базу података из става 1. овог члана – банка, односно давалац лизинга дужни су да корисника без накнаде одмах писмено обавесте о подацима из те базе.

База података из става 1. овог члана садржи податке за чију је обраду корисник претходно дао писмену сагласност, и то нарочито податке о његовој задужености код финансијских институција и уредности измиривања обавеза по основу коришћења финансијских услуга.

Банка и давалац лизинга су дужни да, ради обезбеђивања поузданости базе података из става 1. овог члана, редовно достављају и ажурирају податке који се воде у тој бази, а одговарају и за тачност тих података.

О д е л њ а к 2.

Садржај уговора о банкарским услугама и лизингу

1. Уговор о кредиту

Члан 19.

Уговор о кредиту садржи следеће обавезне елементе:

- 1) врсту кредита;
- 2) период на који се кредит одобрава;
- 3) пословно име, име и адресу уговорних страна;
- 4) износ кредита који се одобрава и услове повлачења средстава;
- 5) код кредита индексираног у иностраној валути – валуту индексације, назнаку да се при одобравању и отплати кредита примењује званични средњи курс и датум обрачуна;
- 6) висину номиналне каматне стопе уз одређење да ли је фиксна или променљива, а, ако је променљива – елементе на основу којих се одређује (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.), њихову висину у време закључења уговора, периоде у којима ће се мењати, као и фиксни елемент ако је уговорен;
- 7) ефективну каматну стопу и укупан износ који корисник треба да плати а израчунат је на дан закључења уговора;
- 8) план отплате кредита и право корисника да у току трајања уговора, у случају промене плана отплате, односно једанпут годишње ако није дошло до ове промене, може бесплатно добити тај план; ако се камата и трошкови отплаћују без истовремене отплате главнице – план отплате кредита треба да садржи само рокове и услове отплате камате и трошкова;
- 9) метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);
- 10) обавештење о каматној стопи која се примењује у случају доцње у складу са овим законом;
- 11) упозорење о последицама у случају неизмиривања обавеза, услове, поступак и последице отказа, односно раскида уговора о кредиту у складу са законом којим се уређују облигациони односи, као и обавештење о условима и начину уступања потраживања у случају неизмирења обавеза;
- 12) врсту и висину свих накнада које падају на терет корисника кредита, уз одређење да ли су фиксне или променљиве, а ако су променљиве – периоде у којима ће их банка мењати, као и врсту и висину других трошкова (порези, накнаде надлежним органима и др.);
- 13) врсте средстава обезбеђења, могућност за њихову замену током периода отплате кредита, као и услове активирања тих средстава у случају неизмиривања обавеза;
- 14) услове и начин превремене отплате кредита и висину накнаде у вези с тим;
- 15) право корисника на одустанак од уговора, услове и начин одустанка;
- 16) право на приговор и могућност покретања поступка посредовања ради вансудског решавања спорног односа;

17) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу банака.

Повезани уговор о кредиту, поред елемената из става 1. овог члана, садржи и ознаку робе или услуге, њену готовинску цену и обавештење о престанку важења повезаног уговора у случају коришћења права на одустанак од уговора.

Код уговора о кредиту – каматна стопа, накнаде и други трошкови, ако су променљиви, морају зависити од уговорених елемената који се званично објављују (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.) и чија је природа таква да на промену њихове вредности не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

При закључивању уговора о кредиту, банка уз уговор уручује кориснику један примерак плана отплате кредита и прегледа обавезних елемената кредита који садржи основне податке о кредиту. Други примерак овог плана, односно прегледа банка задржава у својој документацији.

После закључења уговора о кредиту, банка је дужна да и лицу које је дало средство обезбеђења (у даљем тексту: давалац средства обезбеђења) достави копију тог уговора с планом отплате и прегледом обавезних елемената, осим ако је корисник тог кредита истовремено и давалац обезбеђења или ће постати власник ствари која је предмет хипотеке или другог заложног права на основу купопродајног посла за чију реализацију су одобрена средства тог кредита.

2. Уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна

Члан 20.

Уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна садржи елементе из члана 19. став 1. овог закона, осим елемената из тач. 5) и 8) тог става, као и податке о томе у којим се случајевима од корисника може захтевати потпуна отплата овог прекорачења и назнаку о праву корисника да то прекорачење у сваком тренутку може превремено отплатити без накнаде.

Код уговора из става 1. овог члана – каматна стопа, накнаде и други трошкови, ако су променљиви, морају зависити од уговорених елемената који се званично објављују (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.) и чија је природа таква да на промену њихове вредности не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

При закључивању уговора из става 1. овог члана, банка уз уговор уручује кориснику један примерак прегледа обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна, који садржи основне податке о прекорачењу рачуна. Други примерак овог прегледа банка задржава у својој документацији.

После закључења уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, банка је дужна да и даваоцу средства обезбеђења достави копију тог уговора с прегледом обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна, осим ако је корисник истовремено и давалац средства обезбеђења.

3. Уговор о лизингу

Члан 21.

Уговор о лизингу садржи следеће обавезне елементе:

1) бруто набавну вредност предмета лизинга (збир вредности по којој је давалац лизинга стекао право својине над предметом лизинга и обрачунатог пореза на додату вредност);

2) износ учешћа (износ који корисник плаћа даваоцу лизинга и који се исказује у односу на бруто набавну вредност предмета лизинга);

3) износ нето финансирања (разлика између бруто набавне вредности предмета лизинга и учешћа);

4) број и износ рата лизинг накнаде, као и период у коме рате доспевају за наплату;

5) преосталу вредност предмета лизинга (део износа нето финансирања који се може уговорити, који корисник не отплаћује кроз рате, већ одједном, после истека периода на који је уговор закључен ако је уговором предвиђено право корисника да откупи предмет лизинга);

6) код лизинга индексираног у страниј валути – валуту индексације, назнаку да се при одобравању и отплати лизинга примењује званични средњи курс и датум обрачуна;

7) висину номиналне годишње каматне стопе уз одређење да ли је фиксна или променљива, а, ако је променљива – елементе на основу којих се одређује (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.), њихову висину у време закључења уговора, периоде у којима ће се мењати, као и фиксни елемент ако је уговорен;

8) ефективну каматну стопу и укупан износ који корисник треба да плати а израчунат је на дан закључења уговора;

9) обавештење о обавези осигурања предмета лизинга;

10) право откупа предмета лизинга/продужења уговора;

11) услове и начин превремене отплате и висину накнаде у вези с тим;

12) метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);

13) каматну стопу која се примењује у случају доцње у складу са овим законом;

14) врсту и висину свих накнада које падају на терет примаоца лизинга, уз одређење да ли су фиксне или променљиве, а ако су променљиве – периоде у којима ће их давалац лизинга мењати, као и врсту и висину других трошкова (порези, накнаде надлежним органима и др.);

15) врсте средстава обезбеђења, могућност за њихову замену током периода отплате предмета лизинга, као и услове активирања тих средстава у случају неизмиривања обавеза;

16) обавештење о праву даваоца лизинга да прода предмет лизинга;

17) услове, поступак и последице раскида уговора о лизингу, као и обавештење о условима и начину уступања потраживања у случају неизмирења обавеза;

18) право корисника на одустанак од уговора, услове и начин одустанка;

19) право на приговор и могућност покретања поступка посредовања ради вансудског решавања спорног односа;

20) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу давалаца лизинга.

Код уговора о лизингу – каматна стопа, накнаде и други трошкови, ако су променљиви, морају зависити од уговорених елемената који се званично објављују (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.) и чија је природа таква да на њихову вредност не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

При закључивању уговора о лизингу, давалац лизинга уз уговор уручује кориснику један примерак плана отплате лизинга и прегледа обавезних елемената лизинга који садржи

основне податке о лизингу. Други примерак овог плана, односно прегледа давалац лизинга задржава у својој документацији.

4. Уговор о издавању и коришћењу кредитне картице

Члан 22.

Уговор о издавању и коришћењу кредитне картице, поред елемената оквирног уговора утврђених законом којим се уређују платне услуге, садржи и следеће обавезне елементе:

- 1) износ одобренних средстава која корисник може користити у одређеном периоду (кредитни лимит);
- 2) ако се кредитни лимит одобрава и обрачунава у страниј валути – назнаку валуте;
- 3) рок доспећа и проценат минималне месечне обавезе за плаћање;
- 4) висину номиналне каматне стопе уз одређење да ли је фиксна или променљива, а, ако је променљива – елементе на основу којих се одређује (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.), њихову висину у време закључења уговора, периоде у којима ће се мењати, као и фиксни елемент ако је уговорен;
- 5) ефективну каматну стопу;
- 6) метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);
- 7) обавештење о каматној стопи која се примењује у случају доцње у складу са овим законом;
- 8) врсте средстава обезбеђења, могућност за њихову замену током периода отплате кредита, као и услове активирања тих средстава у случају неизмиривања обавеза;
- 9) право корисника на одустанак од уговора, као и услове и начин одустанка, у складу с чланом 12. овог закона;
- 10) право на превремену отплату обавеза по кредитној картици, без накнаде;
- 11) евентуалну обавезу закључивања уговора о споредним услугама које су у вези са уговором о издавању и коришћењу кредитне картице (нпр. уговор о осигурању).

После закључења уговора о издавању и коришћењу кредитне картице, банка је дужна да даваоцу средства обезбеђења достави копију тог уговора с прегледом обавезних елемената, осим ако је корисник кредитне картице истовремено и давалац средства обезбеђења.

5. Уговор о депозиту

Члан 23.

Уговор о депозиту садржи следеће обавезне елементе:

- 1) врсту депозита и период на који банка прима депозит;
- 2) износ средстава који банка прима у депозит;
- 3) валуту у којој корисник полаже а банка исплаћује средства на име депозита (динар и др.), а, у случају депозита са уговореном валутном клаузулом – и тип курса валуте који се примењује при полагању, односно исплати депозита (званични средњи курс), као и датум обрачуна;

- 4) план исплате;
- 5) висину номиналне годишње каматне стопе, уз назнаку да ли постоји обавеза корисника о плаћању пореза;
- 6) ефективну каматну стопу и укупан износ који кориснику треба да се исплати а израчунат је на дан закључења уговора;
- 7) безусловне погодности које банка пружа у вези с депозитом;
- 8) променљивост номиналне каматне стопе (фиксна или променљива);
- 9) елементе на основу којих се одређује уговорена променљива номинална каматна стопа, њихову висину у време закључења уговора и периоде у којима ће се мењати, као и фиксни елемент ако је уговорен;
- 10) метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);
- 11) начин на који и услове под којима корисник може располагати средствима депозита;
- 12) врсту и висину свих накнада које падају на терет депонента, уз одређење да ли су фиксне или променљиве, а ако су променљиве – периоде у којима ће их банка мењати, као и врсту и висину других трошкова (порези, накнаде надлежним органима и др.);
- 13) услове и начин аутоматског продужавања орочења;
- 13а) услове и начин раскида уговора који су закључени на неодређено време;
- 14) износ осигураног депозита;
- 15) право на приговор и могућност покретања поступка посредовања ради вансудског решавања спорног односа;
- 16) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу банака.

Код уговора о депозиту – накнаде и други трошкови, ако су променљиви, морају зависити од уговорених елемената који се званично објављују (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.) и чија је природа таква да на њихову вредност не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

При закључивању уговора о депозиту, банка уз уговор уручује један примерак плана исплате депозита, као и прегледа обавезних елемената депозита који садржи основне податке о депозиту. Други примерак овог плана, односно прегледа банка задржава у својој документацији.

У случају аутоматског продужавања орочења депозита – банка је дужна да, најкасније 15 дана пре истека рока орочења, корисника обавести о року на који се продужава уговор о депозиту и о новој каматној стопи, а корисник има право да уговор раскине најкасније у року од 30 дана од дана пријема тог обавештења, и то без накнаде и уз камату уговорену за истекли орочени период.

(Наслов брисан)

Члан 24.

(брисан)

6. Образац плана отплате и прегледа обавезних елемената кредита/лизинга/исплате депозита

Члан 25.

Народна банка Србије прописује форму и садржину обрасца плана отплате кредита/лизинга/исплате депозита и прегледа обавезних елемената кредита/лизинга/исплате депозита.

7. Променљива номинална каматна стопа

Члан 26.

Променљива номинална каматна стопа је каматна стопа чија висина зависи од уговорених променљивих елемената, односно променљивих и фиксних, с тим што су променљиви елементи они који се званично објављују (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.).

Природа елемената из става 1. овог члана мора бити таква да на њих не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

Банка, односно давалац лизинга дужни су да променљиву номиналну каматну стопу утврђују на начин одређен одредбама овог члана.

8. Уговор о другим банкарским услугама

Члан 27.

Уговори о датим авалима, односно гаранцијама, уговор о сефу и уговори о другим банкарским услугама садрже врсту и висину свих накнада и других трошкова који падају на терет корисника.

О д е љ а к 3.

Обавештавање корисника у току трајања уговорног односа

1. Измена обавезних елемената уговора

Члан 28.

Ако банка или давалац лизинга намерава да неки од обавезних елемената уговора измени, дужна је да прибави писмену сагласност корисника пре примене те измене. У случају да корисник није сагласан са овом изменом, банка, односно давалац лизинга не може из тог разлога једнострано изменити услове из уговора, нити уговор једнострано раскинути, односно отказати.

Изузетно од става 1. овог члана, ако се висина фиксне каматне стопе или фиксног елемента променљиве каматне стопе, односно висина накнада и других трошкова мењају у корист корисника – те измене се могу примењивати одмах и без његове претходне сагласности.

У случају из става 2. овог члана, банка, односно давалац лизинга дужни су да о изменама из тог става без одлагања обавесте корисника у писменој форми или на другом трајном носачу података и да у том обавештењу наведу датум од када се примењују ове измене.

Ако је у корист корисника промењена висина фиксне каматне стопе или фиксног елемента променљиве каматне стопе, уз обавештење из става 3. овог члана кориснику се доставља и измењени план отплате кредита или лизинга, односно план исплате депозита.

2. Обавештење о променљивој номиналној каматној стопи

Члан 29.

Ако је уговорена променљива номинална каматна стопа – банка, односно давалац лизинга дужни су да о измени те стопе корисника обавесте у писаној форми или на другом трајном носачу података, и то пре почетка примене измењене стопе, односно периодично у складу са уговором, и да у том обавештењу наведу датум од када се измењена стопа примењује.

Уз обавештење из става 1. овог члана – банка код уговора о кредиту, односно давалац лизинга код уговора о лизингу у писаној форми или на другом трајном носачу података достављају кориснику и измењени план отплате кредита, односно план отплате предмета лизинга.

Банка, односно давалац лизинга дужни су да, на захтев корисника, планове из става 2. овог члана учине доступним кориснику за све време трајања уговорног односа, и то без накнаде.

Обавеза обавештавања из става 1. овог члана постоји и у случају измене променљивих елемената који утичу на висину других новчаних обавеза.

3. Измена других елемената уговора

Члан 30.

Банка, односно давалац лизинга дужни су да корисника на уговорени начин благовремено обавесте о промени података који нису обавезни елементи уговора у смислу овог закона.

4. Обавештење о стању дуга и прекорачењу рачуна

Члан 31.

Банка, односно давалац лизинга дужни су да кориснику шестомесечно без накнаде достављају обавештење о стању његовог дуга по уговору о кредиту, односно лизингу.

Обавештење из става 1. овог члана садржи податке о висини главнице, камата, накнада и др., изражених појединачно, као и податке о укупном стању дуга на одређени дан.

У случају дозвољеног прекорачења рачуна, банка је дужна да најмање једанпут месечно достави кориснику без накнаде, у писменој форми или на другом трајном носачу података, обавештење – извод о свим променама на његовом рачуну, а дужна је да то обавештење достави без одлагања на захтев корисника, уз право на накнаду у складу са актима банке.

Обавештење из става 3. овог члана обавезно садржи следеће податке:

- 1) број рачуна;
- 2) период на који се односи извод;
- 3) датум промене, опис промене, као и износ и врсту промене (одобрење или задужење рачуна);

- 4) претходно и ново стање рачуна, као и датум слања извода;
- 5) примењену номиналну каматну стопу;
- 6) све зарачунате накнаде и трошкове.

У случају знатног недозвољеног прекорачења рачуна које траје дуже од једног месеца – банка је дужна да без одлагања, у писменој форми или на другом трајном носачу података, обавести клијента о:

- 1) износу прекорачења;
- 2) каматној стопи која ће се применити на износ прекорачења;
- 3) другим евентуалним накнадама, трошковима и уговорним казнама.

5. Доцња

Члан 32.

Ако корисник своју обавезу не испуни у уговореном року – на доспелу а неизмирену обавезу примењују се правила о камати која се примењује у случају дужничке доцње прописана законом којим се уређују облигациони односи.

Ако у току трајања уговорног односа наступе околности које корисника доводе у тешко имовинско стање, односно друге битне околности на које корисник не може утицати – банка, односно давалац лизинга могу, на захтев корисника, прогласити застој у отплати (мораторијум) за одређени период, у коме банка, односно давалац лизинга не обрачунавају затезну камату на доспело а неизмирено потраживање.

Банка, односно давалац лизинга могу својим унутрашњим актима прописати критеријуме за проглашење застоја у отплати.

О д е љ а к 4.

Посебна права

1. Права у вези са уговором о револвинг кредиту

Члан 33.

Корисник може на уобичајени начин, без накнаде и у сваком моменту, осим ако је уговорен отказни рок који не може бити дужи од месец дана – да раскине уговор о револвинг кредиту.

Ако је то уговорено, банка може отказати уговор о револвинг кредиту тако што ће о отказу корисника обавестити у писаној форми или на другом трајном носачу података најкасније два месеца раније.

Ако је то уговорено, банка може из оправданих разлога (неовлашћено коришћење кредита, значајно погоршање кредитне способности корисника и др.) ускратити кориснику право на повлачење средстава, с тим да је дужна да га о разлозима ускраћивања обавести у писаној форми или на другом трајном носачу података, и то, ако је могуће, одмах или у року од наредна три дана, осим кад је пружање таквих обавештења забрањено другим прописима.

2. Право на примену istog tipa kursa

Члан 34.

Банка је дужна да при одобравању кредита индексираног у иностраној валути примењује званични средњи курс који се примењује и при отплати кредита.

Одредба става 1. овог члана сходно се примењује на уговор о лизингу, односно депозиту.

3. Право на исти метод обрачуна камате

Члан 35.

Ако корисник има обавезу полагања наменског депозита са уговореном каматом ради добијања кредита, има право на примену истог метода обрачуна камате на тај депозит који је примењен и на обрачун камате на износ одобреног кредита, а банка је дужна да му омогући остварење тог права.

4. Превремена отплата

Члан 36.

Корисник има право да у било ком моменту, у потпуности или делимично, изврши своје обавезе из уговора о кредиту, у ком случају има право на умањење укупне цене кредита за износ камате и трошкова за преостали период трајања тог уговора (превремена отплата).

Банка може да уговори накнаду за превремену отплату кредита ако је за период превремене отплате уговорена фиксна номинална каматна стопа, а код уговора о кредиту чији је предмет куповина непокретности ако је уговорена фиксна или променљива номинална каматна стопа.

Накнада из става 2. овог члана може се уговорити до висине претрпљене штете због превремене отплате, а највише до 1% износа превремено отплаћеног кредита, и то ако је период између превремене отплате и рока испуњења обавезе из уговора о кредиту дужи од једне године; ако је овај период краћи, ова накнада не може бити већа од 0,5% износа превремено отплаћеног кредита.

Банка може тражити накнаду из става 2. овог члана под условом да је износ превремене отплате у периоду од дванаест месеци већи од 1.000.000 динара.

Накнада из става 2. овог члана не може се захтевати:

- ако се отплата врши на основу закљученог уговора о осигурању чија је намена обезбеђивање отплате;
- у случају дозвољеног прекорачења рачуна или кредитне картице;
- ако се отплата врши у току периода за који је уговорена променљива номинална каматна стопа, осим код кредита чији је предмет куповина непокретности.

Накнада из овог члана ни у једном случају не може бити већа од износа камате коју би корисник платио током периода између превремене отплате и рока испуњења обавезе из уговора о кредиту.

Под штетом из овог члана подразумева се разлика између камате уговорене с корисником и тржишне камате по којој банка може да пласира износ добијен превременом отплатом у моменту ове отплате, укључујући и административне трошкове.

Одредбе овог члана примењују се и на уговор о лизингу.

(Наслов брисан)

Члан 37.

(брисан)

5а Право на повраћај средстава обезбеђења

Члан 37а

Корисник, односно давалац средства обезбеђења има право да, након потпуног измирења обавеза корисника према банци по одређеном уговору, преузме неискоришћена средства обезбеђења дата по том уговору, укључујући и средства обезбеђења која су уписана у одговарајући регистар.

Банка је дужна да корисника, односно даваоца средства обезбеђења писмено обавести о томе да је корисник измирио све своје обавезе према њој по одређеном уговору – у року од 30 дана од дана измирења тих обавеза.

Обавештење из става 2. овог члана садржи податке о уговору по коме су измирене обавезе према банци, износ измирених обавеза, потпис одговорног лица и печат банке.

(Наслов брисан)

Члан 38.

(брисан)

6. Уступање потраживања

Члан 39.

У случају уступања потраживања банке из уговора о кредиту другој банци, корисник задржава сва права која су уговорена, као и право истицања приговора према другој банци које је имао и према првој банци, а друга банка не може корисника довести у неповољнији положај од положаја који би имао да то потраживање није пренето и корисник због тога не може бити изложен додатним трошковима.

Банка потраживање из једног уговора може уступити само једној банци.

Банка је дужна да обавести корисника о уступању потраживања из става 1. овог члана.

Одредбе овог члана сходно се примењују на потраживања из уговора о лизингу, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна и уговора о издавању и коришћењу кредитне картице.

Пружалац платних услуга и издавалац електронског новца који нису банка могу потраживања из уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна или уговора о издавању и коришћењу кредитне картице уступити само банци или другом пружаоцу платних услуга, односно издаваоцу електронског новца.

На уступање из става 5. овог члана сходно се примењују одредбе ст. 1. до 3. овог члана.

На уступање потраживања банке према предузетницима и пољопривредницима примењују се одредбе прописа којима се уређује управљање ризицима банке.

О д е љ а к 5.

Повезани уговори о кредиту

Члан 40.

Ако корисник своје право на одустанак од уговора о куповини робе, односно пружању услуге остварује у складу са законом којим се уређује заштита потрошача – не обавезује га повезани уговор о кредиту.

У случају из става 1. овог члана, продавац је дужан да о одустанку од уговора о куповини робе, односно пружању услуге обавести банку у року од осам дана а банка је дужна да отплаћени износ кредита, с каматом, који је корисник отплатио до момента одустанка од тог уговора врати кориснику без одлагања, а најкасније у року од 30 дана од дана кад је обавештена о одустанку.

Ако се закључи уговор о куповини робе, односно пружању услуге а кредит на основу повезаног уговора о кредиту не буде одобрен – уговор о куповини робе, односно пружању услуге се раскида, осим ако лице коме није одобрен кредит одлучи да тај уговор остане на снази.

Одредбе овог члана сходно се примењују на уговор о лизингу.

О д е љ а к 6.

Непоштена пословна пракса и неправичне уговорне одредбе

Члан 41.

Народна банка Србије може утврђивати да ли је давалац финансијске услуге обављао непоштenu пословну праксу или уговарао неправичне одредбе.

Народна банка Србије може утврђивати околности из става 1. овог члана на основу сопствених сазнања, приговора, притужби и обавештења корисника или других заинтересованих лица, као и других података с којима располаже.

При утврђивању да ли је давалац финансијске услуге обављао непоштenu пословну праксу или уговарао неправичне одредбе Народна банка Србије сходно примењује и одредбе члана 43. ст. 3. до 6. и став 8. овог закона.

Ако утврди да је давалац финансијске услуге обављао непоштenu пословну праксу или уговарао неправичне одредбе, Народна банка Србије решењем налаже обуставу примене такве пословне праксе, односно забрану примене и уговарања тих одредаба.

У случају из става 4. овог члана, Народна банка Србије може изрећи и новчану казну у износу од 200.000 до 2.000.000 динара, сходном применом члана 45. овог закона.

Непоштена пословна пракса и неправичне уговорне одредбе имају значење утврђено законом којим се уређује заштита потрошача.

О д е л њ а к 7.

Остваривање заштите права и интереса корисника

1. Право на приговор даваоцу финансијских услуга

Члан 42.

Корисник има право на приговор, у писменој форми (у даљем тексту: приговор), даваоцу финансијских услуга ако сматра да се тај давалац не придржава одредаба овог закона, других прописа којима се уређују ове услуге, општих услова пословања или добрих пословних обичаја који се односе на те услуге или обавеза из уговора закљученог с корисником.

Корисник има право на приговор у року од три године од дана кад је учињена повреда његовог права или правног интереса.

Корисником из става 1. овог члана сматра се и давалац средства обезбеђења.

Давалац финансијских услуга је дужан да у писменој форми подносиоцу приговора достави јасан и разумљив одговор на приговор најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора, а дужан је и да у том одговору овом подносиоцу укаже на његово право да поднесе притужбу Народној банци Србије у складу с чланом 43. овог закона.

Изузетно од става 4. овог члана, ако давалац финансијских услуга из разлога који не зависе од његове воље не може да достави одговор у року из тог става – тај се рок може продужити за још највише 15 дана, о чему је овај давалац дужан да писмено обавести подносиоца приговора у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Давалац финансијских услуга је дужан да у обавештењу из става 5. овог члана јасно и разумљиво наведе разлоге због којих није могао да достави одговор у року од 15 дана од дана пријема приговора, као и крајњи рок за давање одговора у складу с тим ставом.

Давалац финансијских услуга не може подносиоцу приговора наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

Давалац финансијских услуга дужан је да у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници обезбеди могућност подношења приговора, односно могућност да се корисник или давалац средства обезбеђења упознају с начином подношења приговора и начином поступања по приговору.

Народна банка Србије ближе прописује начин подношења приговора, као и начин поступања даваоца финансијских услуга по приговору.

1а Право на притужбу Народној банци Србије

Члан 43.

Ако је незадовољан одговором на приговор из члана 42. овог закона или му тај одговор није достављен у року из тог члана – подносилац приговора може, пре покретања судског спора, Народној банци Србије поднети притужбу, у писменој форми (у даљем тексту: притужба), ако сматра да се давалац финансијских услуга не придржава одредаба овог закона, других прописа којима се уређују ове услуге, општих услова пословања или добрих пословних обичаја који се односе на те услуге или обавеза из уговора закљученог с корисником, односно подносиоцем приговора.

Подносилац приговора може поднети притужбу у року од шест месеци од дана пријема одговора или протекла рока из става 1. овог члана.

Након пријема притужбе, Народна банка Србије ће од даваоца финансијских услуга на ког се притужба односи затражити да се изјасни о наводима из притужбе и достави одговарајуће доказе – у року који му она одреди у свом захтеву, а који не може бити дужи од осам дана од дана пријема овог захтева.

Након изјашњења даваоца финансијских услуга на притужбу, односно протекла рока из става 3. овог члана – Народна банка Србије може од тог даваоца захтевати додатна изјашњења, односно достављање одговарајућих доказа у року који одреди у свом захтеву.

Ако се давалац финансијске услуге не изјасни у прописаном року, односно не достави доказе у складу са ст. 3. и 4. овог члана – Народна банка Србије може, без обзира на даље поступање по притужби, решењем новчано казнити овог даваоца у износу од 100.000 динара, а на ту новчану казну сходно се примењују одредбе члана 45. ст. 5, 7. и 8. овог закона.

Народна банка Србије обавештава подносиоца притужбе о налазу по притужби у року од три месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај се рок може продужити за још највише три месеца, о чему је Народна банка Србије дужна да подносиоца притужбе писмено обавести пре истека првобитног рока.

У обавештењу из става 6. овог члана Народна банка Србије указује подносиоцу притужбе на могућност вансудског решавања спорног односа с даваоцем финансијских услуга у поступку посредовања који се спроводи у складу с чланом 44. овог закона.

Народна банка Србије ближе прописује начин подношења притужбе, као и начин поступања по притужби.

2. Вансудско решавање спорног односа

Члан 44.

Ако је подносилац приговора незадовољан одговором на приговор или му тај одговор није достављен у прописаном року, спорни однос између подносиоца приговора и даваоца финансијских услуга може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања.

Након што се покрене поступак посредовања, корисник више не може поднети притужбу, осим ако је ово посредовање окончано обуставом или одустанком, а ако је притужба већ поднета – Народна банка Србије ће застати с поступањем по притужби, односно обуставити ово поступање ако је посредовање окончано споразумом.

Рок за подношење притужбе из члана 43. став 2. овог закона не тече док траје поступак посредовања.

Поступак посредовања покреће се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна. Овај предлог обавезно садржи и рок за његово прихватање, који не може бити краћи од пет дана од дана достављања тог предлога.

Поступак посредовања је поверљив и хитан.

Стране у спору могу одлучити да се поступак посредовања спроведе пред Народном банком Србије или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије бесплатан је за стране у том поступку.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије спроводе запослени у Народној банци Србије – посредници, који су за посреднике именовани одлуком овлашћеног органа у Републици Србији, односно који имају лиценцу посредника и налазе се на списку посредника.

Поступак посредовања може бити окончан споразумом страна, обуставом или одустанком.

Споразум страна постигнут у поступку посредовања пред Народном банком Србије сачињава се у писменој форми. Овај споразум има снагу извршне исправе ако садржи изјаву дужника да пристаје да се после доспелости одређене обавезе или испуњења одређеног услова спроведе принудно извршење (клаузула извршности), потпише страна и потврду о извршности коју ставља Народна банка Србије, а не морају га оверити суд или јавни бележник.

На поступак посредовања сходно се примењују одредбе прописа којима се уређује посредовање, ако овим законом није друкчије утврђено.

3. Мере за отклањање неправилности

Члан 45.

Ако се налазом из члана 43. став 6. овог закона утврди да се давалац финансијских услуга није придржавао одредаба овог закона, других прописа којима се уређују финансијске услуге, општих услова пословања или добрих пословних обичаја који се односе на те услуге или обавеза из уговора закљученог с корисником – Народна банка Србије доноси решење којим даваоцу финансијских услуга налаже да отклони утврђене неправилности и да јој о томе достави доказ у року утврђеном овим решењем.

Ако се налазом из става 1. овог члана утврди да је давалац финансијских услуга учинио повреду из чл. 50, 50а или 50б овог закона, односно повреде за које су законом којим се уређују платне услуге утврђене новчане казне које се изричу у поступку остваривања заштите права и интереса корисника платних услуга и ималаца електронског новца – Народна банка Србије решењем из става 1. овог члана овом даваоцу истовремено изриче новчану казну из тих чланова, односно новчану казну утврђену законом којим се уређују платне услуге, на основу дискреционе оцене тежине утврђених неправилности, понашања даваоца финансијских услуга и одговорних лица тог даваоца и других битних околности под којима је учињена утврђена неправилност.

Ако давалац финансијске услуге у случају из става 2. овог члана Народној банци Србије не достави доказ да је отклонио неправилности у року утврђеном решењем из става 1. овог члана, Народна банка Србије доноси решење којим овом даваоцу изриче нову новчану казну, и то у највишем износу те казне утврђене у чл. 50, 50а и 50б овог закона, односно у закону којим се уређују платне услуге.

Ако се решењем из става 1. овог члана утврди да је давалац финансијских услуга учинио повреду одредаба овог закона, закона којим се уређују платне услуге, других прописа или општих услова пословања којима се уређују финансијске или платне услуге или добрих пословних обичаја који се односе на те услуге, за коју се не изриче новчана казна из става 2. овог члана, а давалац финансијске услуге Народној банци Србије не достави доказ да је отклонио неправилности у року утврђеном тим решењем – Народна банка Србије доноси решење којим овом даваоцу изриче новчану казну у износу од 100.000 динара.

Новчана казна из овог члана уплаћује се на рачун Народне банке Србије.

Народна банка Србије ће јавно, на својој Интернет страници и/или на други одговарајући начин, саопштити информације о даваоцима код којих је утврђено да нису поступали у складу са овим законом или законом којим се уређују платне услуге.

Против решења из овог члана може се водити управни спор, али тужба против овог решења не може спречити ни одложити његово извршење.

У управном спору против решења из овог члана суд не може решити управну ствар за чије је решавање овим законом утврђена надлежност Народне банке Србије.

Одредбе овог члана не доводе у питање овлашћење Народне банке Србије да, у складу са одредбама посебних закона којима се уређује пословање давалаца финансијских услуга, обави контролу, односно надзор над усклађеношћу пословања давалаца тих услуга са овим законом и другим прописима којима се уређују финансијске услуге, као и да, у случају утврђених неправилности, предузима мере и изриче новчане казне у складу с тим посебним законима.

Контролу, односно надзор из става 9. овог члана, укључујући и предузимање мера и изрицање новчаних казни из тог става, Народна банка Србије може обавити и на основу сазнања о неправилностима које је учинио давалац финансијских услуга а до ког је дошла током поступања по притужби или спровођења поступка посредовања у складу са овим законом.

4. Право на судску заштиту

Члан 46.

Покретање и вођење поступка посредовања између корисника и даваоца услуге не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

5. Специфичности заштите корисника у вези с финансијским услугама кад је давалац ових услуга из државе чланице или треће државе

Члан 46а²

На заштиту корисника у вези с финансијским услугама које давалац финансијских услуга из друге државе чланице Европске уније (у даљем тексту: држава чланица) или треће државе пружа у Републици Србији преко огранка или заступника примењују се одредбе чл. 42. до 46. овог закона.

Приговор из члана 42. овог закона подноси се непосредно огранку, односно заступнику даваоца из става 1. овог члана.

Ако корисник притужбу поднесе против даваоца финансијских услуга који ове услуге пружа непосредно у складу с прописима Европске уније – Народна банка Србије о притужби обавештава надлежни орган матичне државе чланице тог даваоца.

Народна банка Србије, односно други посредници дужни су да у случају прекограничних спорова активно сарађују и да, у складу са законом, размењују информације и

² Одредбе овог члана примењиваће се од дана приступања Републике Србије Европској унији.

податке с телима друге државе чланице овлашћеним за вансудско решавање спора између даваоца финансијских услуга и корисника.

Одредбе члана 50б овог закона односе се и на пружаоца платних услуга и издаваоца електронског новца из државе чланице или треће државе који, у складу са законом којим се уређују платне услуге, у Републици Србији пружају платне услуге, односно услуге издавања електронског новца преко огранка или заступника.

Г л а в а ІІІ

ФИНАНСИЈСКЕ ПОГОДБЕ КОЈЕ НУДИ ТРГОВАЦ

Оглашавање и понуда

Члан 47.

При оглашавању и понуди финансијских погодби које нуди трговац (у даљем тексту: финансијске погодбе), а нарочито продаје са оброчним отплатама цене – трговац мора нарочито да наведе податке о роби или услузи, готовинску цену, као и износ који се плаћа унапред на име учешћа или прве рате.

Ако се оглашава финансијска погодба за куповину робе чија је каматна стопа 0%, назначавају се и све повољности које има корисник који цену робе плаћа готовински.

Ако се оглашава продаја са оброчним отплатама цене која се у смислу овог закона сматра кредитирањем корисника – разлика између цене за куповину на одложено плаћање и за куповину за готовину мора бити процентуално исказана.

Министар надлежан за послове заштите потрошача ближе прописује облик и садржину обрасца понуде финансијске погодбе.

Сходна примена

Члан 48.

На финансијске погодбе сходно се примењују одредбе главе ІІ овог закона, изузев одредаба одељка 7. те главе.

Г л а в а ІІІІ

НАДЗОР

Члан 49.

Народна банка Србије врши надзор над даваоцима финансијских услуга, осим над даваоцима финансијских погодби, у складу са овим законом, законом којим се уређује Народна банка Србије, као и законима којима се уређују банке, даваоци лизинга, друштва за осигурање, односно друштва за управљање добровољним пензијским фондовима.

Министарство надлежно за заштиту потрошача врши надзор над даваоцима финансијских погодби, у складу са законом којим се уређује заштита потрошача.

Г л а в а V

Н О В Ч А Н Е К А З Н Е

Ч л а н 50.

Новчаном казном од 80.000 до 1.000.000 динара казниће се банка:

1) ако финансијске услуге не оглашава на јасан и разумљив начин или их оглашава супротно пропису Народне банке Србије из члана 6. став 2. овог закона, односно ако оглашавање садржи нетачне информације или информације које могу створити погрешну представу о условима под којима корисник користи ове услуге (члан 6. овог закона);

2) ако уговор није сачињен у писменој форми или на другом трајном носачу података (члан 7. став 1. овог закона);

3) ако корисник не добије примерак уговора (члан 7. став 2. овог закона);

4) ако уговор садржи одредбе којима се корисник одриче права која су му гарантована овим законом (члан 7. став 3. овог закона);

5) ако у досијеу корисника не чува уговор или уговорну документацију (члан 7. став 4. овог закона);

6) ако у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима или на Интернет страници не држи истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената на дневном нивоу (члан 8. став 5. овог закона);

7) ако уговор садржи упућујућу норму на пословну политику или друге акте банке кад су у питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи уговора (члан 8. став 6. овог закона);

8) ако новчану уговорну обавезу не утврди на начин одређен одредбама члана 8. овог закона (члан 8. став 7. овог закона);

9) ако не обезбеди усклађеност општих услова пословања с прописима (члан 9. став 2. овог закона);

10) ако на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди да се корисник упозна са општим условима пословања на српском језику најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене (члан 10. став 1. овог закона);

11) ако кориснику не пружи одговарајућа објашњења и инструкције који се односе на примену општих услова пословања у вези са одређеном финансијском услугом, или му не достави те услове, у писменој форми или на другом трајном носачу података, иако је корисник то захтевао (члан 10. став 2. овог закона);

12) ако ефективну каматну стопу не обрачунава на прописани начин (члан 11. овог закона);

13) ако од корисника захтева или наплати накнаду супротно члану 12. став 7. овог закона у случају одустанка корисника од уговора (члан 12. став 7. овог закона);

14) ако кориснику не даје у писменој форми или на другом трајном носачу података, без накнаде, информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом или их не даје на начин и у роковима утврђеним уговором (члан 13. овог закона);

15) ако при оглашавању депозитних и кредитних услуга не наведе јасно и прецизно на репрезентативном примеру податке из члана 15. овог закона (члан 15. став 1. овог закона);

16) ако при оглашавању депозитних и кредитних послова износ ефективне каматне стопе није назначен, односно написан тако да је уочљивији од осталих елемената (члан 15. став 3. овог закона);

17) ако постојање обавезе за закључење уговора о споредним услугама не искаже јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе (члан 16. став 1. овог закона);

18) ако при оглашавању кредита, дозвољеног прекорачења рачуна или кредитне картице чија је номинална каматна стопа 0% не назначи и све услове под којима се одобравају тај кредит/дозвољено прекорачење рачуна/кредитна картица (члан 16. став 2. овог закона);

19) ако при оглашавању користи изразе којима се кредит, дозвољено прекорачење рачуна или кредитна картица означавају бесплатним или сличне изразе а одобрење тог кредита/дозвољеног прекорачења рачуна/кредитне картице је условљено закључењем другог уговора или било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 16. став 3. овог закона);

20) ако у предговорној фази поступи супротно одредбама члана 17. овог закона, а посебно ако понуда не садржи прописане елементе (члан 17. овог закона);

21) ако корисника одмах, без накнаде, писмено не обавести о резултатима увида у базу података и о подацима из те базе у случају одбијања захтева за кредит, дозвољено прекорачење рачуна или кредитну картицу (члан 18. став 3. овог закона);

22) ако уговор о кредиту не садржи обавезне елементе из члана 19. овог закона или ако кориснику или даваоцу средства обезбеђења не уручи један примерак плана отплате кредита и прегледа обавезних елемената кредита који садржи основне податке о кредиту (члан 19. овог закона);

23) ако уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна не садржи обавезне елементе из члана 20. овог закона или ако кориснику или даваоцу средства обезбеђења не уручи један примерак, односно копију тог уговора с прегледом обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна који садржи основне податке о прекорачењу рачуна (члан 20. овог закона);

24) ако уговор из члана 22. овог закона не садржи обавезне елементе из тог члана или не поступи у складу с тим чланом (члан 22. овог закона);

25) ако уговор о депозиту не садржи обавезне елементе из члана 23. овог закона или при закључивању овог уговора не уручи кориснику један примерак плана исплате депозита и прегледа обавезних елемената депозита који садржи основне податке о депозиту (члан 23. ст. 1. и 3. овог закона);

26) ако од корисника захтева или му наплати накнаду кад је корисник раскинуо уговор у складу с чланом 23. став 4. овог закона или му обрачуна нижу камату супротно том ставу (члан 23. став 4. овог закона);

27) ако уговори променљиву номиналну каматну стопу супротно члану 26. овог закона или се не придржава уговорених услова у вези са овом стопом (члан 26. овог закона);

28) ако уговор о другим банкарским услугама не садржи податке о врсти и висини свих накнада и других трошкова који падају на терет корисника (члан 27. овог закона);

29) ако не прибави писмену сагласност за измену обавезних елемената уговора пре примене те измене, односно једнострано измени услове из уговора или једнострано раскине, односно откаже уговор или не обавести корисника о изменама из члана 28. став 2. овог закона на начин утврђен у ставу 3. тог члана (члан 28. овог закона);

30) ако корисника у писменој форми или на другом трајном носачу података не обавести о измени уговорене променљиве номиналне каматне стопе и променљивих елемената који утичу на висину других новчаних обавеза, и то пре почетка њихове примене, односно периодично у складу са уговором или не наведе датум од када се та стопа и/или ти елементи примењују (члан 29. ст. 1. и 4. овог закона);

31) ако уз обавештење о измени променљиве номиналне каматне стопе бесплатно, у писменој форми или на другом трајном носачу података, не достави измењени план отплате кредита или кориснику не учини доступним овај план без накнаде за све време трајања уговорног односа (члан 29. ст. 2. и 3. овог закона);

32) ако корисника на уговорени начин благовремено не обавести о промени података који нису обавезни елементи уговора у смислу овог закона (члан 30. овог закона);

33) ако кориснику не достави обавештење о стању његовог дуга и прекорачењу рачуна у року и на начин утврђеним у члану 31. овог закона (члан 31. овог закона);

34) ако на доспелу а неизмирену обавезу не примењује правила о камати која се примењује у случају дужничке доцње прописана законом којим се уређују облигациони односи (члан 32. став 1. овог закона);

35) ако код револвинг кредита не поступи у складу с чланом 33. овог закона (члан 33. овог закона);

36) ако не примени званични средњи курс при одобравању кредита индексираног у страниј валути или при његовој отплати, односно код уговора о депозиту (члан 34. овог закона);

37) ако исти метод обрачуна камате не примени и на положени наменски депозит и на обрачун камате на износ одобреног кредита (члан 35. овог закона);

38) ако наплати накнаду за превремену отплату супротно члану 36. овог закона (члан 36. овог закона);

39) ако кориснику, односно даваоцу средства обезбеђења не омогући преузимање неискоришћених средстава обезбеђења након потпуног измирења обавеза корисника према банци по одређеном уговору или их писмено не обавести да је корисник све своје обавезе према банци измирио у року од 30 дана од дана измирења тих обавеза, односно ако ово обавештење не садржи прописане податке (члан 37а овог закона);

40) ако код уступања потраживања поступи супротно члану 39. овог закона (члан 39. овог закона);

41) ако обавља непоштену пословну праксу или уговара неправичне одредбе (члан 41. овог закона);

42) ако кориснику не омогући подношење приговора или не одговори на његов приговор у року и на начин из члана 42. овог закона, или захтева или наплати накнаду или друге трошкове за подношење тог приговора, или у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди могућност подношења приговора, односно

могућност да се корисник упозна с начином подношења приговора и начином поступања по приговору (члан 42. овог закона);

43) ако није поступила у складу с чланом 54. овог закона (члан 54. овог закона).

Члан 50а

Новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара казниће се давалац лизинга:

1) ако услуге лизинга не оглашава на јасан и разумљив начин или их оглашава супротно пропису Народне банке Србије из члана 6. став 2. овог закона, односно ако оглашавање садржи нетачне информације или информације које могу створити погрешну представу о условима под којима корисник користи ове услуге (члан 6. овог закона);

2) ако уговор о лизингу није сачињен у писменој форми или на другом трајном носачу података (члан 7. став 1. овог закона);

3) ако корисник не добије примерак уговора о лизингу (члан 7. став 2. овог закона);

4) ако уговор о лизингу садржи одредбе којима се корисник одриче права која су му гарантована овим законом (члан 7. став 3. овог закона);

5) ако у досијеу корисника не чува уговор о лизингу или уговорну документацију (члан 7. став 4. овог закона);

6) ако у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима или на Интернет страници не држи истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената на дневном нивоу (члан 8. став 5. овог закона);

7) ако уговор о лизингу садржи упућујућу норму на пословну политику или друге акте даваоца лизинга кад су у питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи овог уговора (члан 8. став 6. овог закона);

8) ако новчану уговорну обавезу не утврди на начин одређен одредбама члана 8. овог закона (члан 8. став 7. овог закона);

9) ако не обезбеди усклађеност општих услова пословања с прописима (члан 9. став 2. овог закона);

10) ако на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди да се корисник упозна са општим условима пословања на српском језику најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене (члан 10. став 1. овог закона);

11) ако кориснику не пружи одговарајућа објашњења и инструкције које се односе на примену општих услова пословања у вези с лизингом, или му не достави те услове, у писменој форми или на другом трајном носачу података, иако је корисник то захтевао (члан 10. став 2. овог закона);

12) ако ефективну каматну стопу не обрачунава на прописани начин (члан 11. овог закона);

13) ако од корисника захтева или наплати накнаду супротно члану 12. став 7. овог закона у случају одустанка корисника од уговора о лизингу (члан 12. став 7. овог закона);

14) ако кориснику не даје у писменој форми или на другом трајном носачу података, без накнаде, информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом или их не даје на начин и у роковима утврђеним уговором о лизингу (члан 13. овог закона);

15) ако при оглашавању послова лизинга не наведе јасно и прецизно на репрезентативном примеру податке из члана 15. овог закона (члан 15. ст. 1. и 2. овог закона);

16) ако при оглашавању послова лизинга износ ефективне каматне стопе није назначен, односно написан тако да је уочљивији од осталих елемената (члан 15. став 3. овог закона);

17) ако постојање обавезе за закључење уговора о споредним услугама не искаже јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе (члан 16. став 1. овог закона);

18) ако при оглашавању лизинга чија је номинална каматна стопа 0% не назначи и све услове под којима се одобрава лизинг (члан 16. став 2. овог закона);

19) ако при оглашавању користи изразе којима се лизинг означава бесплатним или сличне изразе а одобрење тог лизинга је условљено закључењем другог уговора или било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 16. став 3. овог закона);

20) ако у предуговорној фази поступи супротно одредбама члана 17. овог закона, а посебно ако понуда не садржи прописане елементе (члан 17. овог закона);

21) ако корисника одмах, без накнаде, писмено не обавести о резултатима увида у базу података и о подацима из те базе у случају одбијања захтева за лизинг (члан 18. став 3. овог закона);

22) ако уговор о лизингу не садржи обавезне елементе из члана 21. овог закона или ако при закључивању овог уговора не уручи кориснику један примерак плана отплате лизинга и прегледа обавезних елемената лизинга који садржи основне податке о лизингу (члан 21. овог закона);

23) ако уговори променљиву номиналну каматну стопу супротно члану 26. овог закона или се не придржава уговорених услова у вези са овом стопом (члан 26. овог закона);

24) ако не прибави писмену сагласност за измену обавезних елемената уговора о лизингу пре примене те измене, односно једнострано измени услове из овог уговора или једнострано раскине, односно откаже тај уговор или не обавести корисника о изменама из члана 28. став 2. овог закона на начин утврђен у ставу 3. тог члана (члан 28. овог закона);

25) ако корисника, у писменој форми или на другом трајном носачу података, не обавести о измени уговорене променљиве номиналне каматне стопе и променљивих елемената који утичу на висину других новчаних обавеза, и то пре почетка њихове примене, односно периодично у складу са уговором о лизингу или не наведе датум од када се та стопа и/или ти елементи примењују (члан 29. ст. 1. и 4. овог закона);

26) ако уз обавештење о измени променљиве номиналне каматне стопе бесплатно, у писменој форми или на другом трајном носачу података, не достави измењени план отплате лизинг накнаде или кориснику не учини доступним овај план без накнаде за све време трајања уговорног односа (члан 29. ст. 2. и 3. овог закона);

27) ако корисника на уговорени начин благовремено не обавести о промени података који нису обавезни елементи уговора о лизингу у смислу овог закона (члан 30. овог закона);

28) ако кориснику не достави обавештење о стању његовог дуга по уговору о лизингу у року и на начин утврђеним у члану 31. овог закона (члан 31. ст. 1. и 2. овог закона);

29) ако на доспелу а неизмирену обавезу не примењује правила о камати која се примењује у случају дужничке доцње прописана законом којим се уређују облигациони односи (члан 32. став 1. овог закона);

30) ако не примени званични средњи курс при одобравању лизинга индексираног у страном валути или при његовој отплати (члан 34. овог закона);

31) ако наплати накнаду за превремену отплату супротно члану 36. овог закона (члан 36. овог закона);

32) ако обавља непоштену пословну праксу или уговара неправичне одредбе (члан 41. овог закона);

33) ако кориснику не омогући подношење приговора или не одговори на његов приговор у року и на начин из члана 42. овог закона, или захтева или наплати накнаду или друге трошкове за подношење приговора, или у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди могућност подношења приговора, односно могућност да се корисник упозна с начином подношења приговора и начином поступања по приговору (члан 42. овог закона);

34) ако није поступио у складу с чланом 54. овог закона (члан 54. овог закона).

Члан 506

Новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара казниће се пружалац платних услуга или издавалац електронског новца који није банка када, у складу са законом којим се уређују платне услуге, пружа услугу давања кредита или дозвољеног прекорачења рачуна:

1) ако ове финансијске услуге не оглашава на јасан и разумљив начин или их оглашава супротно пропису Народне банке Србије из члана 6. став 2. овог закона, односно ако оглашавање садржи нетачне информације или информације које могу створити погрешну представу о условима под којима корисник користи ове услуге (члан 6. овог закона);

2) ако уговор није сачињен у писменој форми или на другом трајном носачу података (члан 7. став 1. овог закона);

3) ако корисник не добије примерак уговора (члан 7. став 2. овог закона);

4) ако уговор садржи одредбе којима се корисник одриче права која су му гарантована овим законом (члан 7. став 3. овог закона);

5) ако у досијеу корисника не чува уговор или уговорну документацију (члан 7. став 4. овог закона);

6) ако у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима или на Интернет страници не држи истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената на дневном нивоу (члан 8. став 5. овог закона);

7) ако уговор садржи упућујућу норму на пословну политику или друге акте пружаоца платних услуга или издаваоца електронског новца кад су у питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи уговора (члан 8. став 6. овог закона);

8) ако новчану уговорну обавезу не утврди на начин одређен одредбама члана 8. овог закона (члан 8. став 7. овог закона);

9) ако не обезбеди усклађеност општих услова пословања који се односе на давање кредита и дозвољено прекорачење рачуна с прописима (члан 9. став 2. овог закона);

10) ако на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди да се корисник упозна са општим условима пословања на српском језику најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене (члан 10. став 1. овог закона);

11) ако кориснику не пружи одговарајућа објашњења и инструкције које се односе на примену општих услова пословања у вези с давањем кредита или дозвољеним прекорачењем рачуна, или му не достави те услове, у писменој форми или на другом трајном носачу података, иако је корисник то захтевао (члан 10. став 2. овог закона);

12) ако ефективну каматну стопу не обрачунава на прописани начин (члан 11. овог закона);

13) ако од корисника захтева или наплати накнаду супротно члану 12. став 7. овог закона у случају одустанка корисника од уговора (члан 12. став 7. овог закона);

14) ако кориснику не даје у писменој форми или на другом трајном носачу података, без накнаде, информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом или их не даје на начин и у роковима утврђеним уговором (члан 13. овог закона);

15) ако при оглашавању ових финансијских услуга не наведе јасно и прецизно на репрезентативном примеру податке из члана 15. овог закона (члан 15. став 1. овог закона);

16) ако при оглашавању кредита и дозвољеног прекорачења рачуна износ ефективне каматне стопе није назначен, односно написан тако да је уочљивији од осталих елемената (члан 15. став 3. овог закона);

17) ако постојање обавезе за закључење уговора о споредним услугама не искаже јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе (члан 16. став 1. овог закона);

18) ако при оглашавању финансијске услуге чија је номинална каматна стопа 0% не назначи и све услове под којима се одобрава кредит, односно дозвољено прекорачење рачуна (члан 16. став 2. овог закона);

19) ако при оглашавању користи изразе којима се кредит или дозвољено прекорачење рачуна означавају бесплатним или сличне изразе а одобрење тог кредита или прекорачења је условљено закључењем другог уговора или било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 16. став 3. овог закона);

20) ако у предговорној фази поступи супротно одредбама члана 17. овог закона, а посебно ако понуда не садржи прописане елементе (члан 17. овог закона);

21) ако уговор о кредиту не садржи обавезне елементе из члана 19. овог закона, или ако кориснику или даваоцу средства обезбеђења не уручи један примерак, односно копију тог уговора и план отплате кредита и прегледа обавезних елемената кредита који садржи основне податке о кредиту (члан 19. овог закона);

22) ако уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна не садржи обавезне елементе из члана 20. став 1. овог закона, или ако кориснику или даваоцу средства обезбеђења не уручи један примерак, односно копију тог уговора с прегледом обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна који садржи основне податке о прекорачењу рачуна (члан 20. овог закона);

23) ако уговори променљиву номиналну каматну стопу супротно члану 26. овог закона или се не придржава уговорених услова у вези са овом стопом (члан 26. овог закона);

24) ако не прибави писмену сагласност за измену обавезних елемената уговора пре примене те измене, односно једнострано измени услове из уговора или једнострано раскине, односно откаже уговор или не обавести корисника о изменама из члана 28. став 2. овог закона на начин утврђен у ставу 3. тог члана (члан 28. овог закона);

25) ако корисника, у писменој форми или на другом трајном носачу података, не обавести о измени уговорене променљиве номиналне каматне стопе и променљивих елемената који утичу на висину других новчаних обавеза, и то пре почетка њихове примене, односно периодично у складу са уговором, или не наведе датум од када се та стопа и/или ти елементи примењују (члан 29. ст. 1. и 4. овог закона);

26) ако уз обавештење о измени променљиве номиналне каматне стопе бесплатно не достави, у писменој форми или на другом трајном носачу података, измењени план отплате кредита или овај план не учини доступним кориснику без накнаде за све време трајања уговорног односа (члан 29. ст. 2. и 3. овог закона);

27) ако корисника на уговорени начин благовремено не обавести о промени података који нису обавезни елементи уговора у смислу овог закона (члан 30. овог закона);

28) ако кориснику не достави обавештење о стању дуга и прекорачењу рачуна у року и на начин утврђеним у члану 31. овог закона (члан 31. овог закона);

29) ако на доспелу а неизмирену обавезу не примењује правила о камати која се примењује у случају дужничке доцње прописана законом којим се уређују облигациони односи (члан 32. став 1. овог закона);

30) ако код револвинг кредита не поступи у складу с чланом 33. овог закона (члан 33. овог закона);

31) ако не примени званични средњи курс при одобравању кредита индексираног у страниј валути или при његовој отплати (члан 34. овог закона);

32) ако наплати накнаду за превремену отплату супротно члану 36. овог закона (члан 36. овог закона);

33) ако кориснику, односно даваоцу средства обезбеђења не омогући преузимање неискоришћених средстава обезбеђења након потпуног измирења обавеза корисника по одређеном уговору или их писмено не обавести да је корисник све своје обавезе према даваоцу кредита, односно дозвољеног прекорачења рачуна измирио у року од 30 дана од дана измирења тих обавеза, односно ако ово обавештење не садржи прописане податке (члан 37а овог закона);

34) ако уступи потраживање из уговора о кредиту или уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна супротно члану 39. овог закона (члан 39. ст. 5. и 6. овог закона);

35) ако обавља непоштenu пословну праксу или уговара неправичне одредбе (члан 41. овог закона).

Новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара казниће се пружалац платних услуга или издавалац електронског новца који није банка када пружају услугу издавања кредитних картица у складу са законом којим се уређују платне услуге и овим законом:

1) ако од корисника захтева или наплати накнаду супротно члану 12. став 7. овог закона у случају одустанка корисника од уговора о издавању и коришћењу кредитне картице (члан 12. став 7. овог закона);

2) ако при оглашавању кредитне картице не наведе јасно и прецизно на репрезентативном примеру податке из члана 15. овог закона (члан 15. став 1. овог закона);

3) ако при оглашавању кредитне картице износ ефективне каматне стопе није назначен, односно написан тако да је уочљивији од осталих елемената (члан 15. став 3. овог закона);

4) ако постојање обавезе за закључење уговора о споредним услугама не искаже јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе (члан 16. став 1. овог закона);

5) ако при оглашавању кредитне картице код које је номинална каматна стопа 0% не назначи и све услове под којима се одобрава, односно издаје ова картица (члан 16. став 2. овог закона);

6) ако при оглашавању користи изразе којима се кредитна картица означава бесплатном или сличне изразе а одобрење издавања те картице је условљено закључењем другог уговора или било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 16. став 3. овог закона);

7) ако информације које се код закључења уговора о издавању и коришћењу кредитне картице достављају у предуговорној фази не обухватају информације, односно елементе из члана 22. овог закона или се информације и нацрт овог уговора не доставе лицу које намерава да пружи средство обезбеђења (члан 17. ст. 8. и 9. овог закона);

8) ако уговор о издавању и коришћењу кредитне картице не садржи обавезне елементе из члана 22. овог закона (члан 22. овог закона);

9) ако уговори променљиву номиналну каматну стопу супротно члану 26. овог закона или се не придржава уговорених услова у вези са овом стопом (члан 26. овог закона);

10) ако на доспелу а неизмирену обавезу не примењује правила о камати која се примењује у случају дужничке доцње прописана законом којим се уређују облигациони односи (члан 32. став 1. овог закона);

11) ако наплати накнаду за превремену отплату по кредитној картици (члан 36. овог закона);

12) ако кориснику, односно даваоцу средства обезбеђења не омогући преузимање неискоришћених средстава обезбеђења након потпуног измирења обавеза корисника по уговору о издавању и коришћењу кредитне картице или их писмено не обавести да је корисник све своје обавезе према издаваоцу ове картице измирио у року од 30 дана од дана измирења тих обавеза, односно ако ово обавештење не садржи прописане податке (члан 37а овог закона);

13) ако уступи потраживање из уговора о издавању и коришћењу кредитне картице супротно члану 39. овог закона (члан 39. ст. 5. и 6. овог закона);

14) ако обавља непоштenu пословну праксу или уговара неправичне одредбе (члан 41. овог закона).

Пружалац платних услуга или издавалац електронског новца који није банка казниће се новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара ако кориснику платних услуга или имаоцу електронског новца, укључујући и корисника кредита, дозвољеног прекорачења рачуна и

кредитне картице, не омогући подношење приговора, или на приговор тог корисника или имаоца не одговори у року и на начин из члана 42. овог закона, или захтева или наплати накнаду или друге трошкове за подношење приговора, или у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди могућност подношења приговора, односно могућност да се овај корисник или ималац упозна с начином подношења приговора и начином поступања по приговору (члан 42. овог закона).

Г л а в а VI

КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 51.

Новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара казниће се за прекршај трговац који је правно лице:

1) ако финансијске погодбе не оглашава на јасан и разумљив начин или их оглашава супротно пропису Народне банке Србије из члана 6. став 2. овог закона, односно ако оглашавање садржи нетачне информације или информације које могу створити погрешну представу о условима под којима корисник користи ове услуге (члан 6. овог закона);

2) ако уговор о финансијској погодби није сачињен у писменој форми или на другом трајном носачу података (члан 7. став 1. овог закона);

3) ако корисник не добије примерак уговора о финансијској погодби (члан 7. став 2. овог закона);

4) ако уговор о финансијској погодби садржи одредбе којима се корисник одриче права која су му гарантована овим законом (члан 7. став 3. овог закона);

5) ако у досијеу корисника не чува уговор о финансијској погодби или уговорну документацију (члан 7. став 4. овог закона);

6) ако уговор о финансијској погодби садржи упућујућу норму на пословну политику или друге акте даваоца финансијских услуга кад су у питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи тог уговора (члан 8. став 6. овог закона);

7) ако новчану уговорну обавезу не утврди на начин одређен одредбама члана 8. овог закона (члан 8. став 7. овог закона);

8) ако не обезбеди усклађеност општих услова пословања који се односе на финансијске погодбе с прописима (члан 9. став 2. овог закона);

9) ако на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди да се корисник упозна са општим условима пословања на српском језику најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене (члан 10. став 1. овог закона);

10) ако кориснику не пружи одговарајућа објашњења и инструкције које се односе на примену општих услова пословања у вези с финансијском погодбом или му не достави те услове, у писменој форми или на другом трајном носачу података, иако је корисник то захтевао (члан 10. став 2. овог закона);

11) ако ефективну каматну стопу не обрачунава на прописани начин (члан 11. овог закона);

12) ако од корисника захтева или наплати накнаду супротно члану 12. став 7. овог закона у случају одустанка корисника од уговора о финансијској погодби (члан 12. став 7. овог закона);

13) ако кориснику не даје у писменој форми или на другом трајном носачу података, без накнаде, информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом или их не даје на начин и у роковима утврђеним уговором о финансијској погодби (члан 13. овог закона);

14) ако постојање обавезе за закључење уговора о споредним услугама не искаже јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе (члан 16. став 1. овог закона);

15) ако при оглашавању користи изразе којима се финансијска погодба означава бесплатном или сличне изразе а не огласи додатне трошкове по основу закључења других уговора о финансијској погодби или по основу било чега што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 16. став 3. овог закона);

16) ако при оглашавању и понуди финансијске погодбе не наведе податке о роби или услузи, готовинску цену, као и износ који се плаћа унапред на име учешћа или прве рате (члан 47. став 1. овог закона);

17) ако не назначи све повољности које има корисник који цену робе плаћа готовински када се оглашава финансијска погодба за куповину робе чија је каматна стопа 0% (члан 47. став 2. овог закона);

18) ако код продаје са оброчним отплатама цене која се у смислу овог закона сматра кредитирањем корисника процентуално не искаже разлику између цене за куповину на одложено плаћање и цене за куповину за готовину (члан 47. став 3. овог закона);

19) ако поступи супротно обавезама утврђеним у глави II овог закона које се примењују на трговца (члан 48. овог закона).

За радње из става 1. овог члана казниће се и одговорно лице у трговцу који је правно лице новчаном казном од 20.000 до 100.000 динара.

За радње из става 1. овог члана казниће се и трговац који је предузетник новчаном казном од 30.000 до 500.000 динара.

Г л а в а VII

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 52.

Прописи за извршавање овог закона донеће се најкасније у року од три месеца од дана његовог ступања на снагу.

Члан 53.

Даваоци финансијских услуга су дужни да своје опште акте ускладе са одредбама овог закона и прописима из члана 52. тог закона најкасније у року од три месеца од доношења тих прописа.

Члан 54.

Одредбе члана 8. и члана 26. ст. од 1. до 3. овог закона примењиваће се на све обавезе по основу уговора које доспевају после дана почетка примене тог закона.

Даваоци финансијских услуга су дужни да до дана примене овог закона, уговоре који су закључени до тог дана ускладе са одредбама члана 8. и члана 26. ст. од 1. до 3. тог закона на тај начин да висина уговорене променљиве а неодредиве номиналне каматне стопе, односно променљивог неодредивог елемента те стопе не може бити већа од њихове иницијалне висине (висине у моменту закључења уговора).

Даваоци финансијских услуга, од дана ступања на снагу овог закона до дана његове примене, не могу увећавати висину каматних стопа користећи уговорене неодредиве елементе.

Даваоци финансијских услуга немају право да корисницима уговора наплаћују посебну накнаду за усклађивање уговора на начин предвиђен ставом 2. овог члана, нити да ради тога од њих потражују накнадну документацију.

Члан 55.

Народна банка Србије, односно министарство надлежно за заштиту потрошача предузеће према даваоцима финансијских услуга који не поступи на начин из члана 53. овог закона мере у складу с прописима којима се уређује њихово пословање.

Члан 56.

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику РС“ и примењује се после истека шест месеци од дана његовог ступања на снагу, осим одредбе члана 38. став 5. тог закона, која се примењује од 1. јануара 2012. године.

Самостални чланови Закона о изменама и допунама Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 139/2014)

Члан 39.

Новчаном казном од 80.000 до 1.000.000 динара казниће се банка ако до 30. септембра 2015. године поступи супротно одредбама чл. 24, 37. и 38. Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011).

На изрицање новчане казне из става 1. овог члана примењују се одредбе члана 33. овог закона.

Члан 40.

Код остваривања заштите права и интереса корисника финансијских услуга по приговорима који су поднети до дана ступања на снагу овог закона банка је дужна да поступи у складу са одредбама Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011).

Народна банка Србије поступа по обавештењима корисника финансијских услуга о приговорима која су јој достављена до дана ступања на снагу овог закона у складу са одредбама Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011).

Члан 41.

Банке су дужне да при отплати обавеза корисника финансијских услуга које од дана почетка примене овог закона доспевају по основу уговора о кредитима индексираним у иностраној валути и закљученим пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011) – примењују онај тип девизног курса који су користиле при одобравању тих кредита (куповни, средњи или продајни) или да примењују тип девизног курса који је за корисника финансијских услуга повољнији од оног који су тада користиле.

Одредба става 1. овог члана примењује се и на даваоце лизинга код отплате обавеза корисника лизинга које доспевају од дана почетка примене овог закона по основу уговора о лизингу индексираним у иностраној валути и закљученим пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011).

Члан 42.

Ако банка, односно давалац лизинга поступи супротно члану 41. овог закона – Народна банка Србије може предузети све мере према даваоцу финансијске услуге утврђене овим законом и/или законом којим се уређује пословање банака, односно давалаца лизинга.

Новчаном казном од 200.000 до 800.000 динара казниће се банка, односно давалац лизинга ако поступи супротно члану 41. овог закона.

На изрицање новчане казне из става 2. овог члана примењују се одредбе члана 33. овог закона.

Члан 43.

Овај закон ступа на снагу 26. децембра 2014. године и примењиваће се од 27. марта 2015. године, осим одредаба члана 1. ст. 1, 3. и 5. и чл. 2, 9, 14, 16, 17, 20, 22, 24, 25, 26. и 37. овог закона, које ће се примењивати од 1. октобра 2015. године, и одредаба члана 34. овог закона, које ће се примењивати од дана приступања Републике Србије Европској унији.