



Народна банка  
Србије

# МЕДИЈАЦИЈА У НАРОДНОЈ БАНЦИ

Народна банка Србије је централна банка Републике Србије, чији је основни циљ постизање и одржавање стабилности цена.

Поред основног циља, она за циљ има и очување финансијске стабилности.



# САДРЖАЈ

<b>ШТА ЈЕ МЕДИЈАЦИЈА?</b>	<b>1</b>
<b>КО СУ МЕДИЈАТОРИ? КАКВА ЈЕ ЊИХОВА УЛОГА?</b>	<b>2</b>
<b>ОСНОВНА НАЧЕЛА ПОСТУПКА МЕДИЈАЦИЈЕ</b>	<b>3</b>
<b>ПРЕДНОСТИ МЕДИЈАЦИЈЕ У ОДНОСУ НА СУДСКИ ПОСТУПАК</b>	<b>3</b>
<b>МЕДИЈАЦИЈА СЕ МОЖЕ ВОДИТИ</b>	<b>4</b>
<b>КАКАВ МОЖЕ БИТИ ИСХОД ПОСРЕДОВАЊА – МЕДИЈАЦИЈЕ?</b>	<b>4</b>
<b>МЕДИЈАЦИЈА У НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ – ИСКУСТВА</b>	<b>5</b>
<b>ПРЕДУСЛОВ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПРЕДЛОГА ЗА МЕДИЈАЦИЈУ</b>	<b>5</b>

# МЕДИЈАЦИЈА У НАРОДНОЈ БАНЦИ

**У овој брошури можете сазнати шта је поступак посредовања – медијације, које су његове предности у решавању спорног односа, као и када и на који начин можете дати предлог за покретање тог поступка пред Народном банком Србије.**

## ШТА ЈЕ МЕДИЈАЦИЈА?

Појам медијације потиче од латинске речи „mediare“, што значи посредовати.

Медијација има дугу историју и део је културе многих земаља. Данас се све више користи у савременим правним системима.

Медијација значи посредовање треће, неутралне стране у конфликтима с циљем да се постигне решење које би прихватиле обе стране у конфликту.

Као алтернативни начин решавања спорова, поступак медијације омогућава странама сусретање њихових интереса, који никако не могу бити у супротности с јавним поретком, прописима и добрим пословним обичајима. Поступци медијације се заснивају на узајамном попуштању и усаглашавању како би се спорни однос брже решио и задовољили обострани интереси, уз мање трошкова и губитка времена.

Приступ конфликту путем медијације је прихваћен више него што се мисли. Тако, на пример, код сукоба у породици или браку наилазимо на бракоразводну медијацију, код прекршаја против природе на еколошку медијацију, у трговинским споровима и пре покретања таквих спорова на трговинску медијацију и сл.

Медијација пружа прилику странама у спору да разумеју ставове супротне стране и да разреше нејасноће и проблеме.

Медијација је неформалан, флексибилан, необавезан поступак у коме трећа особа, медијатор, помаже у договарању и преговарању страна при тражењу заједнички прихватљивог решења.

Странама у спору пружа не само неформално окружење за дијалог већ и стручну помоћ медијатора, чија је улога да олакшава и подстиче разговор страна.

Стране у спору саме доносе одлуку. Медијатор помаже да се одлука донесе, али не предлаже нити намеће решење.

Медијација се може водити пре покретања судског поступка, али и у току њега. Тада се са поступком застаје, а предмет упућује на поступак медијације.

## **КО СУ МЕДИЈАТОРИ? КАКВА ЈЕ ЊИХОВА УЛОГА?**

Медијатор је трећа, неутрална особа која странама помаже у настојању да постигну обострано прихватљиво решење конфликта. То је лице које је обучено да води поступак посредовања –медијације.

Улога медијатора је да повезује стране и да буде средство њихове комуникације, он успоставља и олакшава разговор између страна.

Медијатор мора бити непристрасан, мора да поштује интересе обе стране, као и да у потпуности поштује поверљивост поступка.

Медијатор не доноси одлуке о томе како ће спорни однос бити решен.

У току поступка медијације свака страна може изнети своје ставове, појаснити како тренутни спорни однос утиче на њу, те какве би опције задовољиле њене интересе. Улога медијатора се састоји у томе да стране пажљиво слуша и усмерава их да разговарају о кључним питањима, да уочава њихова заједничка становишта и интересе и помаже да на томе заснују свој договор.

## ОСНОВНА НАЧЕЛА ПОСТУПКА МЕДИЈАЦИЈЕ

- **Добровољност** – За покретање и вођење поступка медијације неопходна је изричита сагласност обе стране.
- **Једнакост и равноправност** – Стране у поступку медијације имају иста права.
- **Поверљивост** – Све информације изнете у поступку су тајне и не могу се користити у судском или неком другом поступку, изузев ако се стране другачије не договоре или ако то не налаже јавни интерес. Поверљивост омогућава странама да слободно износе своја мишљења и ставове, што доприноси лакшем и бржем изналагању заједнички прихватљивог решења.
  - **Приватност** – У поступку медијације искључена је јавност, а присуство трећих лица је дозвољено уз изричиту сагласност страна у поступку.
  - **Флексибилност** – У поступку медијације могуће је решити целокупан однос страна, а не само онај због кога је покренут поступак.
  - **Неформалност** – Стране саме утичу на ток и дужину трајања поступка, договарају се и унапред одређују правила поступка.
  - **Неутралност медијатора** – Медијатор мора да буде неутралан од почетка до краја поступка.
  - **Хитност** – Поступак медијације би требало да се оконча у року од 30 дана и у том периоду је могуће, у договору са странама, заказати и више састанака.

## ПРЕДНОСТИ МЕДИЈАЦИЈЕ У ОДНОСУ НА СУДСКИ ПОСТУПАК

Поступак медијације је неформалнији, једноставнији, ефикаснији, бржи, јефтинији, делотворнији, хуманији и флексибилнији.

У поступку медијације, за разлику од судског поступка, стране саме долазе до решења будући да имају моћ коначног одлучивања. Та околност позитивно утиче на опредељење да се реализује договор. Мишљења страна се уважавају, чиме се ствара атмосфера која доприноси поправљању квалитета односа. Медијација је брза и ефикасна и спорни однос је могуће решити у току неколико дана или недеља.

Околност да је медијација поверљива даје странама могућност да слободно износе своје ставове и мишљења, без страха да ће та сазнања бити искоришћења против њих у судском или неком другом поступку уколико не постигну споразум.

Поступак медијације је јефтинији од судског поступка.

### **МЕДИЈАЦИЈА СЕ МОЖЕ ВОДИТИ:**

- пре покретања судског поступка (вансудска медијација),
- у току судског поступка, и
- у току жалбеног поступка.

### **КАКАВ МОЖЕ БИТИ ИСХОД ПОСРЕДОВАЊА – МЕДИЈАЦИЈЕ?**

Медијација може бити окончана:

- споразумом – поравнањем,
- обуставом, и
- одустанком.

## МЕДИЈАЦИЈА У НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ – ИСКУСТВА

Законом о осигурању, донетим 2004. године, у Србији је по први пут уведена функција заштите потрошача путем посредовања у решавању одштетних захтева и разматрања приговора осигураника, корисника осигурања и трећих оштећених лица, ради спречавања настанка спорова из основа осигурања. Ту функцију врши Народна банка Србије.

У оквиру Сектора за послове надзора над обављањем делатности осигурања, 2004. године је било формирано посебно Одељење за заштиту потрошача и контролу тржишта, које је прве поступке медијације организовало у децембру 2005.

Искуства у раду овог одељења говоре да је од укупног броја приговора од успостављања функције заштите потрошача највећи број решен већ приликом првог захтева Народне банке Србије да јој друштва за осигурање доставе своја изјашњења о том проблему, као и да се број медијација у 2006. години, сразмерно броју приговора, повећавао.

Стога је Народна банка Србије започела процес успостављања функције заштите корисника финансијских услуга у свим сегментима финансијског сектора који подлежу њеном надзору, уз примену досадашњих, евидентно позитивних, искустава из надзора осигурања.

У циљу спровођење те идеје, Народна банка Србије је формирала **Центар за заштиту корисника финансијских услуга и контролу тржишта над обављањем тих услуга.**

## ПРЕДУСЛОВ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПРЕДЛОГА ЗА МЕДИЈАЦИЈУ

Уколико корисник финансијских услуга сматра да се нека од финансијских институција (банка, лизинг компанија, мењачница, друштво за осигурање или друштво за управљање добровољним пензијским фондом) не придржава одредаба закљученог уговора, закона, добрих пословних обичаја или објављених услова пословања, корисник услуга треба прво да покуша свој проблем да разреши у директном обраћању финансијској институцији улагањем приговора. У највећем броју случајева проблем већ тада може бити решен брзо и једноставно.

Међутим, ако корисник у року од 30 дана од дана када је финансијска институција примила приговор од ње не добије одговор или добијеним одговором не буде задовољан, има могућност и право да о томе писмено обавести Народну банку Србије.

Народној банци Србије се можете обратити на адресу:

**НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ**  
**Центар за заштиту корисника финансијских услуга**  
**и контролу тржишта над обављањем тих услуга**  
**Поштански фах: 712**

По приспећу тог обавештења, Народна банка Србије ће у року од 48 сати подносиоца приговора извести о предузетим активностима.

Уколико процени оправданим, Народна банка Србије може од финансијске институције да затражи да се у року од осам дана, у писаној форми, изјасни на наводе из приговора.

Након што прими писмено изјашњење финансијске институције, Народна банка Србије ће размотрити одговор и наводе приговора и подносиоцу приговора одговорити у року од осам дана од дана пријема изјашњења од финансијске институције.

Уколико ни после изјашњења финансијске институције корисник не буде задовољан предложеним решењем или одговором, може предложити да се спорни однос реши у поступку медијације пред Народном банком Србије.

У случају да подносилац приговора не предложи медијацију, а Народна банка Србије процени да постоји основ за договор, она може сама позвати обе стране на посредовање.



Поступак медијације може се спроводити само уз искључиву сагласност обе стране. Уколико је тај предуслов испуњен, Народна банка Србије ће, у писаној форми, обавестити стране учеснице о месту, дану и часу одржавања медијације.

Поступак медијације организује се у просторијама Народне банке Србије у Београду, Немањина 17.

## МЕДИЈАЦИЈА У НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ ЈЕ БЕСПЛАТНА.

**„Обесхрабрите парничење. Убедите суседе да постигну компромис кад год је могуће. Објасните им да је победник на папиру заправо губитник у стварности, имајући у виду све судске трошкове и изгубљено време.“**

*Абрахам Линколн, 1850. године*



За сва питања на располагању вам је бесплатан телефонски број

**ИНФОРМАТИВНОГ ЦЕНТРА**

Народне банке Србије

0800 111 110

Сваког радног дана

од 8 до 21 час

На постављена питања биће вам одговорено у року од 48 часова.

## **ЦЕНТАР ЗА ПОСЕТИОЦЕ**

Народна банка Србије  
Краља Петра 12  
11 000 Београд

## **ИЗЛОЖБА**

Народна банка Србије  
Немањина 17  
11 000 Београд

Изложбе грађани могу да посете сваког радног дана од 10 до 16 часова, улаз је бесплатан.