



Народна банка
Србије

Право на улагање приговора Народној банци Србије имају корисници који су се претходно писменим путем обратили, тј. уложили приговор, финансијској институцији – банци, мењачници, лизинг компанији, осигуравајућем друштву или друштву за управљање добровољним пензијским фондом, а на који им није одговорено или им је одговорено да приговор није основан или није постигнут споразум.

Користите само оне финансијске производе које разумете!

ЦЕНТАР ЗА ПОСЕТИОЦЕ
Народна банка Србије
Краља Петра 12
11 000 Београд

ИЗЛОЖБА
Народна банка Србије
Немањина 17
11 000 Београд

За сва ваша 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
одмах, а најкасније у року од 48 часова.

Народна банка Србије

Краља Петра 12
тел.: 011/ 3027 - 100

Немањина 17
тел.: 011/ 333 - 8000

Детаљније на www.nbs.yu

КАКО ДА ОСТВАРИТЕ СВОЈА ПРАВА

Народна банка Србије је централна банка Републике Србије, чији је основни циљ постизање и одржавање стабилности цена. Поред основног циља, она има за циљ и очување финансијске стабилности.

Уколико сматрате да су ваша права и интереси у пословању са банком, лизинг компанијом, мењачницом, осигуравајућим друштвом или друштвом за управљање добровољним пензијским фондом повређени, у овој брошури можете сазнати како да уложите приговор на поступање финансијске институције.

ПОСТУПАЊЕ ПО ПРИГОВОРИМА

КОЈЕ КОРАКЕ ТРЕБА ПРЕДУЗЕТИ?

- Прво, покушајте да неспоразум разрешите у директном обраћању финансијској институцији, тј. службеном лицу у банци, лизинг компанији, мењачници, осигуравајућем друштву или друштву за управљање добровољним пензијским фондом на чији рад имате примедбе.
- У највећем броју случајева, проблем већ тада може бити решен брзо и једноставно.
- Писменим приговором обратите се финансијској институцији у случају да и након обављеног разговора са службеним лицем финансијске институције нисте разрешили неспоразум.
- Народна банка Србије ће размотрити поднети приговор само уколико сте се **претходно писмено обратили финансијској институцији** и:
 - ако она о вашем приговору није одлучила **у року од 30 дана** од дана када је примила уредан приговор,
 - ако је оценила да ваш приговор није основан, односно
 - ако по њеном предлогу нисте постигли споразум.
- Приговор достављате Народној банци Србије са навођењем краћег описа спорног односа, времена и места његовог настанка, као и прилагањем одговора финансијске институције ако је одговорила на приговор.
- О предузетим активностима Народна банка Србије ће вам одговорити у року од **48 сати**.
- Уколико процени да је то оправдано, Народна банка Србије може од финансијске институције затражити да се, **у року од осам дана**, писменим путем изјасни на наводе садржане у приговору.
- Након пријема писменог изјашњења финансијске институције на приговор, Народна банка Србије ће приговор размотрити и одговорити вам **у року од осам дана од дана пријема** изјашњења финансијске институције.

ШТА ТРЕБА НАВЕСТИ У ПРИГОВОРУ?

- Име и презиме, матични број и адресу – за физичка лица и назив организације, матични број, ПИБ и адресу – за правна лица.
- Уколико улажете приговор у нечије име, неопходно је да наведете име и адресу особе у чије име улажете приговор. Такође, неопходно је приложити и овлашћење особе у чије име улажете приговор да се у њено име обратите Народној банци Србије.
- Назив и адресу финансијске институције на чији рад улажете приговор.
- Опис, време и место настанка спорног односа.
- Број уговора закљученог са финансијском институцијом на чији рад корисник услуге приговара, односно доказе којима се потврђују наводи из приговора.
- Одговор финансијске институције ако је одговорила.

Приговор Народној банци Србије се подноси на адресу:

НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ
Поштански фах: 712

или електронским путем на и-мејл адресу:
zastita.korisnika@nbs.yu

Уколико након подношења приговора Народној банци Србије и изјашњења финансијске институције нисте задовољни изјашњењем, можете предложити да Народна банка Србије посредује у решавању спорног односа спровођењем поступка медијације или се обратити надлежном суду.

Услов за покретање поступка медијације је обострани пристајак странака.

Медијација у организацији Народне банке Србије је бесплатна.

ПОСРЕДОВАЊЕ У РЕШАВАЊУ ПРИГОВОРА – МЕДИЈАЦИЈА

ШТА ЈЕ ПОСТУПАК МЕДИЈАЦИЈЕ?

Поступак медијације је алтернативни начин решавања спора. Он подразумева окупљање страна које су у међусобном спору како би се у разговору покушала разрешити спорна питања.

Медијација је неформалан и необавезан поступак у коме трећа особа – медијатор помаже у договарању и преговарању страна приликом проналажења споразумног решења.

Медијација пружа прилику странама у спору да међусобно разумеју ставове супротне стране и да разреше нејасноће или проблеме због којих је спор настао.

Особе које су у спору саме доносе одлуку.

КО СУ МЕДИЈАТОРИ?

Медијатори су лица обучена за вођење поступка посредовања – медијације и њихова улога није да доносе одлуке у име страна, већ да странама учесницама у медијацији помогну да успоставе комуникацију и пронађу заједничко прихватљиво решење.

Медијатори су непристрасни и обавезни да поштују интересе обе стране, као и поверљивост поступка.

КАКО ПОКРЕНУТИ ПОСТУПАК МЕДИЈАЦИЈЕ?

За покретање поступка медијације потребно је да се писменим путем обратите Народној банци Србије. Уколико и друга страна пристаје да прихвати поступак медијације, може се утврдити термин одржавања медијације.

За покретање поступка медијације неопходна је сагласност обе стране учеснице.

КАКАВ МОЖЕ БИТИ ИСХОД МЕДИЈАЦИЈЕ?

Поступак медијације може бити окончан поравнањем, али и, према вољи учесника – супротстављених страна, обуставом или одустанком.

ГДЕ СЕ ОДРЖАВА МЕДИЈАЦИЈА?

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

Народна банка Србије писменим путем обавештава стране о месту, дану и часу одржавања поступка медијације.