

ЗАКОН
О ЗАШТИТИ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

Г л а в а I

ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ

Предмет

Члан 1.

Овим законом уређују се права корисника финансијских услуга које пружају банке, даваоци финансијског лизинга, платне институције, институције електронског новца, јавни поштански оператор 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) **кредитне услуге** су услуге које банка, платна институција и институција електронског новца пружа корисницима ових услуга по основу уговора о кредиту, уговора о кредитној картици, уговора о дозвољеном прекорачењу, а у случају банке и по основу прећутног прекорачења;
- 2) **банкарске услуге** су кредитне услуге и услуге које пружа банка по основу уговора о депозиту;
- 3) **финансијски лизинг** (у даљем тексту: лизинг) јесте посао који има значење утврђено законом којим се уређује финансијски лизинг;
- 4) **финансијске услуге** су банкарске услуге, кредитне услуге и услуге финансијског лизинга;
- 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 кредита** јесте банка када пружа кредитну услугу, као и платна институција и институција електронског новца када пружају ову услугу у складу са законом којим су уређене платне услуге;
- 7) **давалац лизинга и предмет лизинга** имају значење одређено законом којим се уређује финансијски лизинг;
- 8) **банка** има значење утврђено законом којим се уређују банке;
- 9) **платна институција** означава платну институцију у смислу закона којим се уређују платне услуге и јавног поштанског оператора када пружа услуге у складу с тим законом;

10) **институција електронског новца** има значење утврђено законом којим се уређују платне услуге;

11) **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;

12) **давалац финансијских услуга** (у даљем тексту: давалац услуга) јесте:

- (1) банка када пружа банкарске услуге;
- (2) платна институција и институција електронског новца као давалац кредита;
- (3) давалац лизинга;

13) **корисник финансијске услуге** (у даљем тексту: корисник) јесте физичко лице које користи или је користило финансијске услуге или се даваоцу 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;

14) **уговор о кредиту** има значење утврђено законом којим се уређују облигациони односи;

15) **уговор о стамбеном кредиту** означава уговор о кредиту који је банка закључила са корисником ради куповине, изградње, адаптације или реконструкције стамбене непокретности (кућа, стан, део стамбене зграде који је намењен становању, гаража, гаражно место заједно са станом и земљиште са грађевинском дозволом за изградњу куће), а који је обезбеђен хипотеком на стамбеној непокретности, као и уговор о кредиту који је банка закључила ради рефинансирања таквог кредита.

16) **уговор о депозиту** има значење утврђено одредбама закона којим се уређују облигациони односи;

17) **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 (нпр. уговор о дозвољеном прекорачењу, уговор о кредитној картици и сл.);

18) **уговор на даљину** означава уговор којим се једна уговорна страна (давалац финансијске услуге) обавезује да ће пружити финансијске услуге другој уговорној страни (кориснику тих услуга), а у вези с којим се пружање информација и предузимање других активности у предуговорној фази, односно закључење уговора врше искључиво употребом једног или више средстава комуникације на даљину, у оквиру организоване понуде пружања ових услуга;

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

20) **споредне услуге** су услуге које давалац услуга нуди кориснику у вези с уговором о финансијским услугама;

21) **пракса везивања услуга** означава понуду и продају уговора о кредиту у пакету с другим финансијским или платним услугама, ако уговор о кредиту не би био доступан појединачно и независно од понуђеног пакета;

22) **пракса обједињавања услуга** означава понуду и продају уговора о кредиту у пакету с другим финансијским или платним услугама ако је уговор о кредиту кориснику доступан и појединачно, али не нужно под истим условима као кад је понуђен у пакету;

23) **дозвољено прекорачење** је изричито уговорени износ средстава који давалац кредита ставља на располагање кориснику платног рачуна, када на том рачуну нема довољно средстава да би се извршила платна трансакција коју је корисник иницирао, односно за коју је корисник дао сагласност;

24) **„недозвољено“ прекорачење** је износ средстава за који је банка у складу са уговором или законом задужила текући рачун корисника у своју или корист трећих лица, када на том рачуну није било довољно средстава за извршење трансакције, укључујући средства по основу дозвољеног прекорачења;

25) **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, при чему економска целина постоји када добављач робе или пружалац услуга финансира кредит за корисника или када кредит финансира давалац кредита, ако давалац кредита користи услуге добављача робе или пружаоца услуге ради нуђења, рекламирања или закључивања уговора о кредиту или је роба, односно услуга која је предмет набавке изричито наведена у том уговору;

26) **износ кредита** је укупна сума која је одобрена кориснику у складу са уговором;

27) **укупна цена кредита за корисника** означава све трошкове, укључујући камату и накнаде у корист банке, порезе, накнаде у вези са кредитом које је корисник дужан да плати трећим лицима директно или преко банке, а које су познате банци, укључујући и накнаде за споредне услуге које су обавезне да би се добио кредит, односно да би се кредит добио под одређеним условима;

28) **укупан износ који корисник треба да плати на основу уговора о кредиту** јесте збир износа кредита и укупне цене кредита за корисника;

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

30) **ефективна каматна стопа код уговора о кредиту** означава укупну цену кредита за корисника изражену у односу на износ кредита као проценат на годишњем нивоу, а која се обрачунава у складу са овим законом и подзаконским прописима донетим на основу тог закона;

31) **ефективна каматна стопа код уговора о депозиту** означава приход од депозита након одбитка пореза и других трошкова, изражен у односу на износ депозита као проценат на годишњем нивоу, акоји се обрачунава у складу са овим законом и подзаконским прописима донетим на основу тог закона;

32) **фиксна каматна стопа** означава номиналну каматну стопу изражену искључиво у висини фиксног процента и већу од нуле, која може бити исказана било као једна номинална каматна стопа која се примењује за целокупни период трајања уговора или као више номиналних каматних стопа које се примењују за различите периоде трајања уговора, при чему

ће се каматна стопа сматрати фиксном само за оне временске периоде за које су уговором висине каматних стопа одређене фиксним процентом;

33) **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;

34) **превремена отплата** означава потпуно или делимично испуњење обавеза које корисник има по основу уговора о кредиту или лизингу пре датума који је у уговору одређен као датум до којег је корисник дужан да потпуно испуни своје обавезе из овог уговора;

35) **предуговорне информације** су информације које се кориснику пружају пре него што закључи уговор о финансијској услузи како би корисник могао упоредити различите понуде ове финансијске услуге и донети информисану одлуку о томе да ли треба да закључи тај уговор;

36) **трајни носач података** означава папир и свако друго средство (нпр. оптички диск, меморијске картице, хард диск рачунара и електронска пошта) које кориснику омогућава да сачува податке који су му намењени, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси њиховог чувања;

37) **писана форма** означава текст, односно документ сачињен на папиру или другом трајном носачу података, укључујући и електронски документ осим ако је овим законом другачије одређено;

38) **средство комуникације на даљину** јесте свако средство које се може користити за непосредно оглашавање, достављање информација у предуговорној фази, давање и/или прихват понуде, преговарање и закључивање уговора без истовременог физичког присуства пружаоца услуге и корисника (нпр. интернет, електронска пошта, пошта, телефакс и телефон);

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

40) **профилисање** има значење утврђено законом којим се уређује заштита података о личности;

41) **саветодавне услуге** означавају личне препоруке у погледу једне или више кредитних услуга које корисник који се обратио банци захтева, а које представљају одвојену активност у односу на одобравање кредита.

Област примене

Члан 3.

Одредбе овог закона не примењују се на:

- 1) уговоре о финансијским услугама, који имају за циљ инвестирање у финансијске инструменте, изузев уговора о депозиту;
- 2) уговоре о лизингу код којих није уговорена могућност да прималац лизинга стекне право својине на предмету лизинга;
- 3) уговоре о кредиту, односно финансијске погодбе закључене у поступку поравнања пред судом или другим органом јавне власти;

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

б) уговоре о зајму на основу којих послодавац, као споредну активност, запосленом позајмљује средства без камате или по стопи нижој од оне по којој се кредит нуди на тржишту и који се не нуди широј јавности;

7) уговоре о кредиту код којих је ефективна каматна стопа 0%;

8) уговоре о финансијским погодбама којима се трговац обавезује да кориснику испоручује одређену врсту робе, односно пружа одређену услугу, а корисник се обавезује да за то у оброцима плаћа цену за коју није уговорена камата и додатне накнаде, при чему је у обавези да укупан износ цене исплати у периоду до 50 дана од дана испоруке робе односно пружања услуге.

Независно од става 1. тач. 8) овог члана, код уговора о финансијским погодбама којима се трговац који пружа услуге информационог друштва у смислу прописа који регулишу електронску трговину обавезује да кориснику испоручује одређену врсту робе, односно пружа одређену услугу, одредбе овог закона се неће применити ако се корисник обавезао да за пружену услугу у оброцима плаћа цену за коју није уговорена камата и додатне накнаде, при чему је укупан износ цене дужан да исплати у року до 14 дана од дана испоруке робе односно пружања услуге.

Код уговора о кредиту, односно финансијске погодбе код којих је укупан износ кредита, односно цене, мањи од 20.000 динара, уговора 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, не примењују се одредбе члана 18. став 1. алинеја осма и једанаеста, члана 20. став 8. тач. 1, 14. и 19. и тач. од 22. до 27. и члана 70. став 1. овог закона.

Однос према другим прописима

Члан 4.

На питања заштите корисника која нису уређена овим законом примењују се одредбе прописа којима се уређује пословање банака, платне услуге и финансијски лизинг, 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.

На заштиту корисника кредитних услуга који је потрошач у смислу закона којим се уређују платне услуге, предузетник или пољопривредник у смислу овог закона, а које пружају платне институције и институције електронског новца примењују се и одредбе овог закона које се односе на те кредитне услуге.

На поступак остваривања заштите права и интереса корисника из става 2. и 3. овог члана, примењују се одредбе овог закона које се односе на остваривање заштите права и интереса корисника.

Забрана дискриминације

Члан 5.

Услови за пружање финансијских услуга не могу бити засновани на дискриминацији по основу држављанства, пребивалишта, боравишта, пола, расе, боје коже, етничког или социјалног порекла, генетских особености, језика, религије или уверења, политичког или било каквог другог мишљења, припадности националној мањини, имовини, рођењу, предака, инвалидитету, старосној доби, полној оријентацији или било ком другом претпостављеном личном својству.

Давалац услуге може слободно да одлучује да ли ће са одређеним лицем успоставити пословни однос, у складу са утврђеним условима за пружање тих услуга.

Одредба става 1. овог члана не доводи у питање право даваоца услуге да одреди различите услове за пружање тих услуга, ако су ти услови засновани на објективним критеријумима.

Правила уговарања

Члан 6.

Уговор о финансијској услузи (у даљем тексту: уговор) сачињава се у писаној форми и потписује се својеручно, односно квалификованим електронским потписом, коришћењем најмање два елемента за потврђивање корисничког идентитета (аутентификација) или коришћењем шема електронске идентификације високог нивоа поузданости, у складу са законом и другим прописима.

Свака уговорна страна добија примерак уговора.

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

Давалац услуга је дужан да одредбе уговора, посебно оне који се односе на обавезне елементе тог уговора, сачини на јасан и разумљив начин.

Давалац услуга је дужан да у досијеу корисника чува уговор и уговорну документацију која се односи на тог корисника (понуда, нацрт уговора, преглед обавезних елемента, план отплате/исплате, анекс уговора с новим планом отплате, обавештења, опомене и др.) током трајања уговорног односа и најмање пет година након његовог престанка, односно принудне наплате дуга.

Захтев и престанак корисника

Члан 7.

Давалац услуга не може кориснику пружити финансијску услугу без његовог претходног захтева, односно изричитог престанка.

Давалац услуга не може претпоставити да је корисник дао престанак на закључење уговора о финансијској услузи или за куповину споредних услуга ако су били приказани у оквиру унапред задатих опција.

Унапред задате опције из става 2. овог члана укључују и поља која су унапред означена на папиру или другом трајном носачу података.

Пристанак корисника на закључење уговора о финансијској услузи или куповину споредних услуга ако су приказани у пољима на папиру или другом трајном носачу података даје се јасном и недвосмисленом потврдном радњом корисника којом се изражава његова конкретна, прецизна, информисана и недвосмислена сагласност са садржајем и суштином тих поља.

Одређеност и одредивост уговорне обавезе

Члан 8.

Уговорна обавеза мора бити одређена, односно одредива.

Новчана уговорна обавеза је одредива у погледу 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 става 2. и 3. овог члана морају бити такве природе да на њих не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

Давалац услуга је дужан да у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на својој интернет страници, као и на трајном носачу података у оквиру електронских услуга, држи истакнуто видно обавештење о вредности уговорених променљивих елемената из става 2. овог члана на дневном нивоу.

Уговори уређени овим законом не могу да садрже упућујућу норму на пословну политику, опште и посебне услове пословања и друге акте даваоца услуга кад су у питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи тих уговора.

Давалац услуга је дужан да новчану уговорну обавезу утврђује на начин одређен овим законом.

Општи услови пословања

Члан 9.

Општим условима пословања давалаца услуга, у смислу овог закона, сматрају се услови пословања које је донео давалац услуга и који се примењују на кориснике, а којима се уређују услови за успостављање односа између корисника и даваоца услуга и поступак комуникације између њих, као и услови за обављање пословања између корисника и даваоца ових услуга.

Општи услови пословања морају бити усклађени са законима и другим прописима, а поред тога, даваоци услуга треба да кроз те услове обезбеде примену добрих пословних обичаја, добру пословну праксу и фер однос према кориснику.

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

Елементи уговора о финансијским услугама који су овим законом прописани као обавезни не могу бити уговорени између даваоца услуга и корисника само прихватањем општих услова пословања или другог сличног акта који не представља појединачни уговор са корисником закључен на начин и у форми прописаној овим законом

Давалац услуга 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, пре закључења уговора.

Ако давалац услуга донесе нове или промени важеће опште услове пословања дужан је да о томе обавести корисника на уговорен начин и да му те измене учини доступним, најкасније 30 дана пре почетка њихове примене, а у том року је дужан и да их истакне на видном месту у пословним просторијама и на интернет страници с јасном назнаком датума од када почињу да се примењују.

Давалац услуга 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 писаној форми достави те услове без одлагања.

Начин обрачуна ефективне каматне стопе

Члан 10.

Ефективна каматна стопа као дисконтна стопа 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 најмање:

- све отплате и исплате кредита/депозита;
- накнаде које корисник плаћа даваоцу услуга, односно преко даваоца услуга (нпр. камате, накнаде, порези, таксе и сл.), односно погодности које прима (камате и друге безусловне погодности);
- накнаде 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.

Одредбе из ст.1. до 5. овог члана сходно се примењују на даваоца лизинга.

Даваоци услуга 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 за финансијске услуге.

Стопа законске затезне камате код уговора о финансијским и платним услугама

Члан 11.

Ако корисник из члана 2. став 1. тачка 13) подтачка (1) не испуни у уговореном року своју обавезу из уговора регулисаног овим законом или законом којим се уређују платне услуге – на доспелу а неизмирену обавезу примењује се законска затезна камата прописана овим чланом или номинална редовна каматна стопа из уговора ако је она већа од те стопе законске затезне камате.

Стопа затезне камате, из става 1. овог члана, на износ дуга који гласи на динаре, утврђује се на годишњем нивоу у висини референтне каматне стопе Народне банке Србије увећане за шест процентних поена.

Стопа затезне камате, из става 1. овог члана на износ дуга који гласи на евре, утврђује се на годишњем нивоу у висини референтне каматне стопе Европске централне банке на главне операције за рефинансирање увећане за шест процентних поена.

Стопа затезне камате, из става 1. овог члана, на износ дуга који гласи на другу страну валуту, утврђује се на годишњем нивоу у висини референтне/ основне каматне стопе коју прописује и/или примењује приликом спровођења главних операција централна банка земље домицилне валуте увећане за шест процентних поена.

Ако референтна/основна каматна стопа, из ст. 3. и 4. овог члана, није утврђена као фиксна каматна стопа, него је утврђена у одређеном распону између минималне и максималне каматне стопе од стране домицилне централне банке, стопа затезне камате утврђује се као аритметичка средина минималне и максималне референтне/основне каматне стопе увећане за шест процентних поена.

Стопа затезне камате утврђује се на начин из става 3. и 4. овог члана и у случају када износ дуга гласи на страну валуту, а исплаћује се у динарима.

Затезна камата, у смислу овог закона, обрачунава се за календарски број дана периода доцње у измиривању обавеза у односу на календарски број дана у години (365, односно 366 дана), применом простог интересног рачуна од сто и декурзивног начина обрачуна, без приписа обрачунате затезне камате главници истеком обрачунског периода, према следећој формули:

$$k = \frac{G' p' d}{100' G_d} ,$$

где је:

k – износ затезне камате,

G – износ дуга,

p – прописана годишња стопа затезне камате,

d – календарски број дана доцње у обрачунском периоду,

Gd – календарски број дана у години (365 – проста година, односно 366 дана – преступна година).

Затезна камата из става 1. овог члана обрачунава се за све календарске дане у обрачунском периоду. Под обрачунским периодом подразумева се период од првог дана доцње, односно промене износа дуга и/или промене стопе затезне камате у периоду доцње за који се врши обрачун, закључно са даном коначног измирења дуга.

У обрачунским периодима из става 8. овог члана примењује се стопа затезне камате која је важила у периоду за који се врши обрачун. Укупан износ затезне камате представља збир обрачунате камате за сваки појединачни обрачунски период из става 8. овог члана.

Под обрачунским периодом подразумева се период од првог дана доцње, односно промене износа дуга и/или промене стопе затезне камате у периоду доцње за који се врши обрачун, закључно са даном коначног измирења дуга.

У обрачунским периодима из става 8. овог члана примењује се стопа затезне камате која је важила у периоду за који се врши обрачун. Укупан износ затезне камате представља збир обрачунате камате за сваки појединачни обрачунски период из става 8. овог члана

Стопе затезне камате из ст. 2. до 4. овог члана објављује Народна банка Србије на својој интернет презентацији и примењују се од наредног дана од дана објављивања.

Народна банка Србије ће стопе затезне камате из става 3. и 4. овог члана објављивати за валуте предвиђене прописом којим се утврђују врсте девиза и ефективног страног новца које се купују и продају на девизном тржишту.

Одредбе из овог члана примењују се и ако давалац услуга не испуни своју новчану обавезу из става 1. тог члана према кориснику из члана 2. став 1. тачка 13) подтачка (1) овог закона.

Ограничење каматних стопа

Члан 12.

Променљива каматна стопа код уговора о кредиту не може се применити у вредности већој од просечне пондерисане каматне стопе за постојеће уговоре о кредиту исте врсте, односно намене и у истој валути (индексације) увећане за 1/4.

Променљива каматна стопа код уговора о стамбеном кредиту не може се применити у вредности већој од просечне пондерисане каматне стопе за постојеће уговоре о стамбеном кредиту у истој валути (индексације) увећане за 1/5.

Фиксна каматна стопа код уговора о стамбеном кредиту не може се уговорити у вредности већој од просечне пондерисане каматне стопе за постојеће уговоре о стамбеном кредиту у истој валути (индексација) увећане за 1/5.

Ефективна каматна стопа код уговора о кредиту у тренутку његовог закључења не може бити већа од стопе законске затезне камате из члана 11. овог закона увећане за четири процентна поена.

Ефективна каматна стопа код уговора о стамбеном кредиту, у тренутку његовог закључења не може бити већа од стопе законске затезне камате из члана 11. овог закона умањене за два и по процентна поена.

Ефективна каматна стопа код уговора о кредитној картици тренутку његовог закључења, не може бити већа од стопе законске затезне камате увећане за шест процентних поена.

Ефективна каматна стопа код уговора о дозвољеном прекорачењу у тренутку његовог закључења, не може бити већа од стопе законске затезне камате увећане за осам процентних поена.

Поновно издавање (реиздавање) кредитне картице, односно продужење дозвољеног прекорачења у смислу одредби овог члана представља закључење уговора о кредитној картици, односно о дозвољеном прекорачењу.

Одредбе из ст. 7. до 8. овог члана сходно се примењују на „недозвољено“ прекорачење.

Народна банка Србије на својој интернет презентацији објављује просечне пондерисане каматне стопе из ст. 1. до 3. овог члана, и то 1. јуна текуће године – на основу података са стањем на дан 31. март те године, као и 1. децембра текуће године – на основу података са стањем на дан 30. септембар те године.

Ако је код било које врсте уговора о кредиту са променљивом каматном стопом на уговорени дан усклађивања та стопа виша од каматне стопе из ст. 1. и 2. овог члана, давалац кредита је дужан да за наредни период отплате, односно до следећег усклађивања номиналне камате стопе, примени стопу из тих ставова.

Банка је дужна да приликом закључења уговора о кредиту примењује ограничења из овог члана, у року од 15 дана од дана објављивања просечних пондерисаних стопа, односно стопа затезне камате из члана 11. овог закона.

Народна банка Србије ближе уређује врсту, односно намену и структуру кредита за које објављује просечну пондерисану каматну стопу из овог члана, као и начин обрачуна и објављивања те стопе.

Одредбе из овог члана не примењују се на кориснике из члана 2. став 1. тачка 13) подтачке (2) и (3) овог закона.

Право на одустанак

Члан 13.

Корисник има право да одустане од закљученог уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу, уговора о кредитној картици и уговора о лизингу – 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.

Код повезаних уговора о кредиту који се закључују у циљу куповине одређене робе где је предвиђена могућност поврата робе и целокупног плаћеног износа у року који је дужи од 14 дана, корисник има право да у том року одустане од уговора о финансијској услузи.

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 даваоца услуга 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.

Корисник који одустане од уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна и уговора о кредитној картици дужан је да одмах, а најкасније у року од 30 дана од дана слања обавештења из става 4. овог члана, врати банци главницу и плати редовну камату из тог уговора, за период 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 4. 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 4. овог члана даваоцу лизинга накнади претрпљену штету ако је дошло до умањења вредности предмета лизинга и плати уговорену редовну камату за период од дана закључења уговора до дана плаћања те камате.

Даваоци услуга из става 4. овог члана немају право на друге накнаде, осим накнада из ст. од 5. и 6. овог члана и стварних трошкова, 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 давалац услуга или трећа страна на основу уговора с тим даваоцем, пружа и споредне услуге у вези с финансијским услугама из ст. 1. и 2. тог члана – корисника не обавезује уговор о споредним услугама ако користи своје право на одустанак од основног уговора.

Право на обавештавање

Члан 14.

Давалац услуга нема право да наплати било какву накнаду за податке и информације које је дужан да достави кориснику у складу са овим законом, без обзира на форму и начин на који се достављају.

Корисник има право да на захтев добије податке и информације у вези са закљученим уговором о финансијским услугама, чија обавеза достављања није изричито прописана овим законом, као и да поново добије информације и податке које су му у складу са овим законом већ достављене, а давалац услуга тада има право да му наплати примерену накнаду.

Давалац средстава обезбеђења по уговору о кредиту или лизингу, има право да једном годишње, а на његов захтев једном месечно, без накнаде у писаној форми добије план отплате, стање дуга, као и друге податке у вези са измиривањем обавеза главног дужника.

Захтев за минималном професионалном оспособљеношћу

Члан 15.

Запослени који су ангажовани на пословима продаје финансијских услуга, односно споредних услуга или пружању саветодавних услуга дужни су да поседују одговарајуће квалификације, знање и искуство, професионалне и личне квалитете, да поступају у складу с пажњом доброг стручњака, 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 услуга дужни су да обезбеде да запослени који су ангажовани на пословима продаје, односно пружања услуга из става 1. овог члана поседују одговарајуће квалификације и да обезбеде редовну обуку ових запослених.

Народна банка Србије може да пропише ближе услове у погледу знања, стручности и квалификација које морају поседовати запослени из става 2. овог члана, као и начин и услове за спровођење њихове обуке.

Правила пословног понашања и финансијска едукација корисника

Члан 16.

Давалац услуга је дужан да поступа поштено, праведно, транспарентно и с пажњом доброг стручњака, као и да при спровођењу својих пословних активности узима у обзир права и интересе корисника и води рачуна о њиховој заштити. Пословне активности из овог става обухватају и осмишљавање и оглашавање финансијских услуга, закључивање и спровођење уговора о финансијским услугама, као и пружање споредних и саветодавних услуга.

Приликом закључивања уговора о финансијским услугама и пружања саветодавних услуга, давалац услуга је дужан да узме у обзир све информације о околностима у којима се корисник налази, као и било које специфичне захтеве корисника, а које му је корисник предочио, те да има у виду и разумне претпоставке о ризицима који произилазе из ситуације у којој се корисник налази током целог периода трајања уговора о финансијским услугама, као и да упозори корисника на ове ризике.

Даваоци услуга су дужни да израде и примењују политику исплате зарада и других накнада својим запосленима тако да исплата накнада не утиче на поштовање обавеза из става 1. овог члана, као и да приликом пружања саветодавних услуга структура зарада и накнада не доводи у питање поступање у најбољем интересу корисника и не зависи од продајних циљева.

Даваоци услуга дужни су да при изради и примени политика исплате зарада и других накнада за своје запослене који су одговорни за процену кредитне способности, поштују следећа начела:

– политика исплате зарада и других накнада промовише одговарајуће и ефективно управљање ризиком и не подстиче преузимање ризика које прелази границу ризика прихватљивог за даваоца услуге;

– политика исплате накнада је у складу с пословном стратегијом, циљевима, вредностима и дугорочним интересима даваоца услуга, те укључује мере за избегавање сукоба интереса (нпр. висина накнаде не зависи од броја одобрених захтева).

Даваоци услуга су дужни да предузимају мере у циљу финансијске едукације

корисника, а нарочито у питањима одговорног задуживања корисника и одрживог управљања дугом.

Даваоци услуга у обавези су да корисницима на јасан и прецизан начин пружају основне информације о поступку закључивања уговора о финансијским услугама, а посебну пажњу морају посветити корисницима који први пут закључују ове уговоре, нарочито ако то чине на даљину.

Г л а в а П

ИНФОРМИСАЊЕ КОРИСНИКА У ПРЕДУГОВОРНОЈ ФАЗИ И ПРОЦЕНА КРЕДИТНЕ СПОСОБНОСТИ

Основна правила оглашавања

Члан 17.

Финансијске услуге морају да се оглашавају на јасан и разумљив начин, а оглашавање не сме да садржи нетачне информације, односно информације које могу створити погрешну представу о условима под којима корисник може користити ове услуге, о њиховој доступности и трошковима, као и о укупном износу који корисник треба да плати ради коришћења тих услуга.

При оглашавању кредитних услуга и лизинга огласна порука мора да садржи јасно и истакнуто упозорење следеће садржине: „Пажња! Позајмљивање новца кошта“ или текста сличног садржаја на основу којег би корисници морали постати свесни да позајмљивање новчаних средстава подразумева плаћање камате и других накнада од стране корисника.

Ако се оглашавају кредитне услуге или финансијски лизинг чија је номинална каматна стопа 0%, назначавају се и сви услови под којима се те кредитне услуге одобравају.

При оглашавању кредитних услуга и лизинга забрањено је користити изразе којима се ове услуге означавају бесплатним или сличне изразе ако је одобрење те услуге условљено закључењем другог уговора или је условљено било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу.

Ако је за закључење уговора о кредитној услузи и лизинга обавезно и закључење уговора о споредним услугама (нпр. уговора о осигурању), а при том се цена споредне услуге не може одредити унапред – постојање такве обавезе исказује се на репрезентативном примеру јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе.

Посебна правила оглашавања

Члан 18.

Давалац услуга је дужан да при оглашавању финансијских услуга код којих огласна порука садржи каматну стопу или било који нумерички податак који се односи на цену или приход, јасно и прецизно, на начин да буду лако читљиви или јасно чујни и прилагођени техничким ограничењима носача путем којег се врши оглашавање, у оквиру те огласне поруке на репрезентативном примеру наведе следеће стандардне информације:

- пословно име или друга ознака из које недвосмислено произилази о ком даваоцу услуга је реч;

- врсту кредита/ депозита/предмета лизинга;
- износ кредита/ депозита/предмета лизинга;
- висину и врсту номиналне каматне стопе (фиксну, променљиву или обе ако је применљиво), заједно са појединостима о свим накнадама укљученим у укупну цену кредита за корисника, односно лизинга за корисника;
- ефективну каматну стопу;
- валуту у којој се уговара кредит/ депозит/лизинг;
- начин индексирања кредита/ депозита/лизинга;
- рок отплате кредита кредита/ лизинга, односно рок исплате депозита;
- укупну цену кредита/ лизинга за корисника;
- све трошкове који падају на терет корисника;
- укупан износ који корисник плаћа на основу уговора о кредиту/ лизингу, број рата и висина појединачне рате, а код уговора о депозиту укупан износ (износ депозита и камата) који банка дужна да исплати;
- средства обезбеђења;
- тамо где је примењиво – упозорење да промена курсних разлика може довести до промене у укупном износу који корисник плаћања по основу уговора о кредиту/лизингу;
- упозорење о постојању ризика који је специфичан за конкретан уговор о кредиту/лизингу, ако је применљиво.

Оглашавањем из става 1. овог члана сматра се оглашавање у смислу закона којим се уређује оглашавање – оглашавање у средствима јавног информисања, у просторијама даваоца услуга (брошуре, рекламни леци и др.), односно на интернет страници, друштвеним мрежама и сл.

Давалац услуга приликом њиховог оглашавања није дужан да наведе репрезентативни пример, ако у огласној поруци наведе ефективну каматну стопу, без навођења номиналне каматне стопе или било ког другог нумеричког податка у вези са том услугом.

Изузетно, у посебним и оправданим случајевима у којима носач који се користи за саопштавање информација из става 1. овог члана не омогућује визуелни приказ информација, подаци о укупном износу који корисник плаћа на основу уговора о кредиту или уговора о лизингу, броју рата и висини појединачне рате, односно подаци о укупном износу који је банка дужна да исплати код уговора о депозиту, не морају бити приказани у репрезентативном примеру.

У посебним и оправданим случајевима у којима електронски носач који се употребљава за саопштавање информација из става 1. овог члана не омогућује визуелни приказ тих информација на уочљив и јасан начин, кориснику се мора обезбедити могућност да додиром прста (нпр. кликтањем, клизним помицањем или преласком прста) приступи подацима о укупном износу који корисник мора исплатити по уговору о кредиту или лизингу, броју рата и висини појединачне рате, односно подаци о укупном износу који је банка дужна да исплати код уговора о депозиту.

При оглашавању лизинга, поред података из става 1. овог члана, давалац лизинга је дужан да наведе и бруто набавну вредност предмета лизинга, висину учешћа и износ нето финансирања.

При оглашавању из става 1. овог члана, висина ефективне каматне стопе треба да буде назначена, односно написана тако да је уочљивија од осталих елемената.

Забрањено је оглашавање уговора о кредиту или уговора о лизингу у којима се:

1) корисници подстичу да закључују ове уговоре уз навођење да ће се закључењем ових уговора побољшати њихова финансијска ситуација;

2) наводи да у случају да корисник није уредно поступао по овим уговорима или у случају да су ови уговори регистровани у бази података која служи процени кредитне способности корисника, то ће имати мали утицај или неће уопште имати утицај приликом одлучивања о захтеву корисника за закључење новог уговора;

3) сугерише да закључење ових уговора доводи до повећања финансијских средстава корисника, представља замену за штедњу или може повећати животни стандард корисника.

Народна банка Србије ближе прописује ограничења, услове и начин оглашавања финансијских услуга.

Опште информације

Члан 19.

Корисник има право да од даваоца услуга у било ком тренутку, у писаној форми, на начин за који се корисник определио, добије јасне и разумљиве информације о финансијским услугама које тај давалац нуди.

Ако се ове информације кориснику достављају у пословним просторијама даваоца услуга, корисник има право да на његов захтев те информације добије на папиру.

Информације из овог члана обухватају:

- 1) пословно име, адресу, број телефона и имејл адресу даваоца услуга;
- 2) намену за који та финансијска услуга може бити искоришћена;
- 3) потенцијално трајање уговора;
- 4) висину и променљивост номиналне каматне стопе;
- 5) 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;
- 6) репрезентативни пример на којем ће бити приказан укупан износ и укупна цена финансијске услуге, као и укупан износ који корисник плаћа на основу уговора о финансијској услузи;
- 7) ефективну каматну стопу, као и све претпоставке примењене у њеном рачунању;
- 8) валуту у којој се уговара финансијска услуга, а код уговора индексираних у страниој валути и објашњење о последицама које примена те индексације може имати на корисника;

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

10) избор различитих доступних опција у погледу могућности извршења обавеза корисника по основу уговора, укључујући број рата и износ појединачне рате, као и периоде у којима рате доспевају за наплату;

11) средства обезбеђења;

12) право корисника на превремену отплату по основу уговора, услови и начин остваривања овог права, као и висину накнада у вези с тим;

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

14) евентуалну обавезу закључивања уговора о споредним услугама које су у вези са уговором о финансијској услузи, кад је то закључивање обавезно ради закључења овог уговора или ради закључења овог уговора под условима на тржишту и, према потреби, појашњење да споредне услуге корисник може купити од другог пружаоца услуга;

15) код уговора код којих је као средство обезбеђења уговорена хипотека на непокретности – обавештење кориснику да ли је неопходна процена непокретности, ко је одговоран за спровођење ове процене и да ли се за корисника јављају трошкови у вези са тим;

16) опште упозорење о могућим последицама у случају непоштовања обавеза корисника из уговора о финансијској услузи, као и каматне стопе које се примењују у случају доцње.

Подаци и информације из овог члана давалац услуга даје на основу репрезентативног примера за категорију корисника којој конкретан корисник припада.

Народна банка Србије може ближе уредити садржину општих информација из овог члана и начин њиховог пружања, односно може утврдити поступак по којем ће даваоци услуга да ближе уреде садржину и начин обавештавања из овог члана.

Понуда

Члан 20.

Давалац услуга је дужан да кориснику пружи јасне и разумљиве информације и објашњења о условима који се односе на уговор о финансијској услузи за који је корисник показао интересовање (у даљем тексту: понуда), на начин који ће кориснику омогућити да упореди понуде различитих давалаца тих услуга и процени да ли ови услови одговарају његовим потребама и финансијској ситуацији.

Давалац услуга је дужан да кориснику достави понуду у примереном року пре закључења уговора, односно прихватања понуде.

Примерени рок из става 2. овог члана у случају кредитних услуга не може бити краћи од два радна дана, а рачуна се од дана пријема обавезујуће понуде даваоца услуга до дана када је корисник закључио уговор или прихватио понуду за закључење уговора.

Ако корисник изричито захтева у писаној форми да закључи уговор или прихвати понуду за закључење уговора одмах након достављања понуде, давалац услуга није дужан да сачека протек примереног рока из става 3. овог члана.

Ако је понуда кориснику достављена у периоду краћем од 24 часа пре него што је корисник закључио уговор или прихватио понуду, давалац услуга је дужан да кориснику у року који не може бити краћи од три дана, нити дужи од седам дана од закључења уговора или прихватања понуде, пошаље подсетник у којем ће обавестити корисника о његовом праву да одустане од уговора и објаснити поступак одустанка од уговора предвиђен чланом 13. овог закона. Овај подсетник ће кориснику бити достављен у писаној форми – на начин предвиђен уговором.

Давалац услуга је дужан да кориснику услугу понуди 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. Давалац услуга је дужан да кориснику у писаној форми укаже 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 давалац услуга може 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 б. овог члана.

Понуда се сачињава на прописаном обрасцу у писаној форми и садржи следеће податке који треба да буду приказани јасно и сажето:

- 1) врсту услуге;
- 2) пословно име, адресу, број телефона и имејл адресу даваоца услуге;
- 3) укупан износ депозита, кредита, односно посла финансијског лизинга и услове коришћења;
- 4) укупну цену кредита/финансијског лизинга за корисника;
- 5) укупан износ који корисник плаћа на основу уговора о кредиту/финансијском лизингу, израчунат на дан давања понуде;
- 6) валуту у којој се уговара депозит/кредит/лизинг;
- 7) трајање уговора, односно рок отплате;
- 8) висину и променљивост номиналне каматне стопе;
- 9) 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;
- 10) 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;
- 11) ако је уговорена променљива каматна стопа – упозорење о њеном утицају на ефективну каматну стопу;
- 12) износ и број рата кредита, односно рата лизинг накнада и периоде у којима доспевају (месечно, тромесечно и сл.);
- 13) врсту и висину свих накнада и других трошкова који падају на терет корисника кредита, укључујући и трошак процене непокретности код уговора о кредиту код којих је као средство обезбеђења уговорена хипотека на непокретности, уз одређење да ли су накнаде и

трошкови фиксни или променљиви, а ако су променљиви – периоде у којима ће се мењати и начин измене;

14) ако су уговором предвиђени различити начини повлачења средстава с различитим накнадама или каматним стопама, напомена да другачији механизми повлачења средстава могу довести до виших ефективних каматних стопа;

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

16) каматне стопе које се примењују у случају доцње;

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

18) упозорење у вези с последицама пропуштања плаћања и непоштовања других обавеза;

19) средства обезбеђења;

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

21) право на превремену отплату кредита/лизинга и право банке, односно даваоца лизинга на накнаду, као и висину те накнаде и начин на који се утврђује висина ове накнаде;

22) 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 25. став 4. овог закона;

23) право корисника који намерава да с даваоцем услуга закључи уговор – да добије бесплатну копију нацрта тог уговора;

24) рок у којем даваоца услуга обавезују услови из понуде, који не може бити краћи од два радна дана од дана уручивања, односно пријема понуде;

25) право корисника на приговор и притужбу и могућност покретања поступка посредовања пред Народном банком Србије ради вансудског решавања спорног односа;

26) план отплате кредита који садржи све уплате и исплате за време трајања уговора, укључујући уплате и исплате за све споредне услуге повезане с уговором које се истовремено продају;

27) упознавање корисника о томе да су износи депозита, кредита, односно лизинга наведени у понуди персонализовани на основу аутоматизоване обраде података, укључујући и профилисање.

Поред података из става 8. 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 и кредитној картици не мора да садржи податке из става 8. тач. 12) и 21) овог члана, али садржи податке који су прописани законом којим су уређене платне услуге.

Понуда за закључење уговора о дозвољеном прекорачењу садржи и обавештење у којим се случајевима од корисника може захтевати потпуна отплата дозвољеног прекорачења рачуна.

Понуда за закључење повезаног уговора о кредиту, поред елемената из става 8. овог члана, садржи и ознаку робе или услуге и њену готовинску цену.

Код уговора којим је у складу са одредбама члана 42. ст. 2. и 3. овог закона предвиђена могућност одложеног плаћања или неки други облик измиривања новчане обавезе како би се кориснику олакшало испуњење те обавезе, понуда за закључење овог уговора садржи све елементе из става 8. овог члана, осим елемената из тач. 14) и 15) тог става, као и обавештење да ли се од корисника може захтевати потпуна отплата дуга у било ком тренутку.

Давалац услуга је дужан да корисника који намерава да с њим закључи уговор обавести да на свој захтев може добити без накнаде текст нацрта тог уговора – као предлог за његово закључивање.

Ако корисник поднесе захтев из става 14. овог члана, давалац услуга је дужан да кориснику без накнаде достави у писаној форми текст нацрта уговора из тог става, ако је давалац услуга у моменту подношења захтева корисника вољан да закључи уговор.

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 ближе уређује садржину образаца на којима се сачињава понуда, и указује на ризике које корисник преузима када се услуга пружа у динарској противвредности стране валуте, односно у страниој валути, као и садржину тог указивања.

Давалац услуга може кориснику заједно с понудом пружити и друге податке за које оцени да су корисне за корисника (попут информација о пружању саветодавних услуга), а ти подаци морају бити јасно читљиви и садржани у посебном документу.

Примерена објашњења

Члан 21.

Давалац услуга је дужан да кориснику без накнаде и пре закључења уговора о финансијским услугама за које је корисник показао интересовање, пружи примерена објашњења о овом уговору и свим споредним услугама којима се кориснику омогућава да процени да ли су овај уговор и споредне услуге прилагођени потребама и финансијској ситуацији корисника.

Примерена објашњења из става 1. овог члана обухватају:

- 1) основна обележја предложеног уговора или предложених споредних услуга;
- 2) конкретне утицаје које би предложени уговор или споредне услуге могле имати на корисника, укључујући и последице неиспуњавања или неуредног испуњавања обавезе плаћања,;

3) ако се споредне услуге пружају заједно с уговором, податак о томе да ли се сваки елемент из тог пакета може отказати посебно, као и које су последице таквог отказивања за корисника.

У оправданим случајевима, давалац услуге може своје обавезе из става 1. и 2. овог члана прилагодити околностима у којима се нуди конкретна финансијска услуга, врсти ове услуге, као и лицу којем се нуди.

Народна банка Србије може ближе прописати садржину примерених објашњења за одређене финансијске услуге и начин давања тих објашњења.

Понуда на основу профилисања

Члан 22.

Ако давалац услуге кориснику нуди персонализовану понуду која се темељи на аутоматизованој обради података о личности у смислу прописа којима се регулише заштита ових података, тај давалац је дужан да корисника о томе обавести на јасан и разумљив начин.

Обавеза процене кредитне способности

Члан 23.

Пре закључења уговора о кредиту или уговора о лизингу – давалац услуга је дужан да изврши процену кредитне способности корисника.

Ако се уговорне стране након закључења уговора из става 1. овог члана сагласе да се задужење корисника повећа – давалац услуга односно давалац лизинга дужни су да поново процене кредитну способност тог корисника.

Процена кредитне способности корисника спроводи се у интересу корисника како би се спречила његова презадуженост и неодговорно одобравање кредита код даваоца услуге. Код ове процене се узимају у обзир сви показатељи на основу којих се може закључити да ли ће корисник уредно испуњавати своје обавезе из уговора.

Процена кредитне способности спроводи се на основу релевантних и тачних података о приходима и расходима корисника и другим финансијским и економским околностима које су од значаја за ову процену, водећи рачуна о природи, року отплате и укупном ризику кредитне услуге за корисника.

Показатељи и подаци из ст. 3. и 4. овог члана могу да укључују доказ о приходима или другим изворима за отплату, податке о финансијској и укупној имовини и обавезама, у складу с прописом Народне банке Србије.

Показатељи и подаци из ст. 3. до 4. овог члана не укључују посебне врсте података о личности у смислу закона којим је регулисана заштита ових података.

Показатеље и податке из ст. 3. до 5. овог члана, давалац услуга прибавља из релевантних и поузданих извора којима се може доказати њихова веродостојност, од корисника, као и на основу увида у базу података о задужености корисника.

Давалац кредита мора на одговарајући начин да провери показатеље и податке из ст. 3. до 5. овог члана, укључујући и употребу документације која се може независно проверити (попут коришћења извода из јавно доступних регистара и сл.).

Ако је један захтев за закључење уговора заједнички поднело више корисника, давалац услуга је у обавези да спроводе процену кредитне способности на основу заједничке способности свих корисника да извршавају обавезе из уговора.

Давалац услуга је обавези да унутрашњим актима уреди поступак за процену кредитне способности корисника, као и да утврди правила о документовању и чувању података и документације из ст. 3. до 5. и ст. 7. и 8. овог члана.

База података о задужености корисника

Члан 24.

База података о задужености корисника садржи податке за чију је обраду корисник претходно дао писану сагласност, и то нарочито податке о његовој задужености код финансијских институција и уредности измиривања обавеза по основу коришћења услуга које пружају те институције.

Давалац услуга је дужан да, ради обезбеђивања поузданости базе из става 1. овог члана, редовно доставља и ажурира податке који се воде у тој бази, а одговара и за тачност тих података.

Резултат процене кредитне способности

Члан 25.

Давалац услуга закључује уговор о кредитним услугама или уговор о лизингу само ако резултат процене кредитне способности указује на то да је вероватно да ће корисник испуњавати обавезе из уговора на начин и у роковима предвиђени тим уговором.

Давалац услуга је дужан да одлучи о захтеву корисника за коришћењем услуге и омогући кориснику закључење уговора у року од 15 радних дана од дана када је корисник доставио све тражене податке, информације и документацију.

У случају стамбеног кредита, односно кредита обезбеђеног хипотеком банка може продужити рок из става 2. овог члана за 10 радних дана, али је дужна да о том продужењу обавести корисника пре истека рока из тог става.

Ако давалац услуга одбије захтев за закључење уговора из става 1. овог члана, дужан је да без одлагања у писаној форми:

1) обавести корисника о одбијању овог захтева, а може да наведе и разлоге за одбијање тог захтева;

2) обавести корисника о подацима из базе податка из члана 24. овог закона који су утицали на одлуку о одбијању захтева;

Ако закључи са корисником уговор о кредитним услугама, давалац услуга не може накнадно раскинути или изменити тај уговор на штету корисника на основу тога што је процена кредитне способности била неправилно спроведена. Ако у том случају ипак докаже да је корисник свесно ускратио или лажно приказао показатеље и информације, односно документацију из члана 23. ст. 3. до 5. и став 7. овог закона, давалац услуга има право и да раскине или измени тај уговор на штету корисника.

Процена кредитне способности профилисањем

Члан 26.

Ако давалац услуге одбије захтев за закључење уговора из члана 25. овог закона на основу процене кредитне способности корисника која укључује примену аутоматизоване обраде личних података, корисник има право да од даваоца услуга затражи и добије помоћ лица ангажованих од стране даваоца услуга, у оквиру које корисник има право да:

1) затражи и добије јасно и разумљиво објашњење о поступку процене кредитне способности, укључујући објашњење о аутоматизованој обради личних података, као и о њеним ризицима, значају и ефектима на одлуку;

2) искаже своје ставове о процени кредитне способности на основу аутоматизоване обраде личних података;

3) затражи да давалац услуга преиспита процену кредитне способности и донету одлуку.

Давалац услуга је дужан да корисника обавести о његовим правима из става 1. овог члана у обавештењу из члана 25. став 4. овог закона с тим да је на том даваоцу терет доказивања да је кориснику пружио ово обавештење.

Г л а в а Ш

САДРЖАЈ УГОВОРА О ФИНАНСИЈСКИМ УСЛУГАМА

Уговор о кредиту

Члан 27.

Уговор о кредиту садржи следеће обавезне елементе:

- 1) врсту кредита;
- 2) период на који се кредит одобрава, односно рок отплате;
- 3) пословно име, име, адресу, број телефона и имејл адресу даваоца услуга, и корисника ако је поседује;
- 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, при чему је потребно навести све претпоставке примењене у рачунању ефективне каматне стопе;
- 8) укупну цену кредита за корисника;
- 9) укупан износ који корисник треба да плати на основу уговора о кредиту, израчунат на дан закључења уговора;

10) број рата кредита, појединачан износ рате, као и период у коме рате доспевају за наплату;

11) план отплате кредита и право корисника да у било ком тренутку у току трајања уговора, може бесплатно да добије 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;

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

13) обавештење о каматној стопи која се примењује у случају доцње у складу са овим законом и њену висину у тренутку закључења уговора;

14) последице у случају кашњења у отплати кредита, односно неизмиривања обавеза, услове, поступак и последице отказа, односно раскида уговора о кредиту, као и могућност поверавања активности наплате потраживања;

15) обавештење о условима и начину уступања потраживања;

16) 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, таксе, накнаде надлежним органима, трошак процене вредности непокретности и др.);

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

18) услове и начин превремене отплате кредита и висину накнаде у вези с тим, као и транспарентно и разумљиво објашњење како се ова накнада израчунава;

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

20) евентуалну обавезу закључивања уговора о споредним услугама које су у вези са уговором о кредиту (нпр. уговор о платним услугама, уговор о осигурању и сл.);

21) врсту писане форме коју је корисник одабрао за обавештења која му давалац кредита доставља у складу са овим законом и уговором о кредиту (нпр. подсетник из члана 20. став 5. овог закона, обавештења у случају измене закљученог уговора о кредиту, обавештења о промени номиналне каматне стопе, код уговора о револвинг кредиту – обавештења из члана 41. овог закона);

22) право на приговор и притужбу и покретање поступка посредовања пред Народном банком Србије ради вансудског решавања спорног односа, уз објашњење кориснику о начину подношења приговора, притужбе и предлога за посредовање;

23) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу давалаца кредита;

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, као и о правима која корисник има према даваоцу кредита утврђеним чланом 51. овог закона.

Обавезни елементи уговора о кредиту из става 1. и повезаног уговора о кредиту из става 2. овог члана морају бити јасно читљиви и прилагођени тако да се води рачуна о техничким ограничењима трајног носача података на којем су приказани.

Приликом закључивања уговора из става 1. овог члана, давалац кредита уз уговор доставља кориснику план отплате кредита и преглед обавезних елемената кредита који садржи сажето приказане основне податке о кредиту.

После закључења уговора о кредиту, давалац кредита је дужан 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.

Уговор о кредитној картици

Члан 28.

Уговор о кредитној картици, поред елемената оквирног уговора утврђених законом којим се уређују платне услуге, садржи и следеће обавезне елементе:

- 1) износ одобрених 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, при чему је потребно навести све претпоставке примењене у рачунању ефективне каматне стопе;
- 6) метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);
- 7) врсту и висину свих накнада које падају на терет корисника кредитне картице, уз одређење да ли су фиксне или променљиве, а ако су променљиве – периоде у којима ће се мењати, као и врсту и висину других трошкова;
- 8) начин измиривања обавеза, уз посебно истицање рока за отплату коришћених средстава без обрачуна камате, ако су такви услови уговорени;
- 9) обавештење о каматној стопи која се примењује у случају доцње у складу са овим законом и њену висину у тренутку закључења уговора;
- 10) врсте средстава обезбеђења, могућност за њихову замену током периода отплате кредита, као и услове активирања тих средстава у случају неизмиривања обавеза;
- 11) последице у случају неизмиривања обавеза у складу са уговором, услове и последице отказа, односно раскида уговора, као и могућност поверавања активности наплате потраживања;
- 12) право корисника на одустанак од уговора, као и услове и начин одустанка, у складу с чланом 12. овог закона;
- 13) право корисника да у сваком тренутку може измирити дуговање;

14) право на превремену отплату недospelих обавеза по кредитној картици, без камате и других накнада;

15) евентуалну обавезу закључивања уговора о споредним услугама које су у вези са уговором о кредитној картици (нпр. уговор о осигурању);

16) врсту писане форме коју је корисник одабрао за обавештења која му давалац кредита доставља у складу са овим законом и уговором;

17) право на приговор и притужбу и могућност покретања поступка посредовања пред Народном банком Србије ради вансудског решавања спорног односа, уз објашњење о начину подношења приговора, те притужбе и предлога за посредовање;

18) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу давалаца кредита;

Обавезни елементи уговора о кредитној картици из става 1. овог члана морају бити јасно читљиви и прилагођени тако да се води рачуна о техничким ограничењима трајног носача података на којем су приказани.

Приликом закључивања уговора из става 1. овог члана, давалац кредита уз уговор доставља кориснику преглед обавезних елемената тог уговора који садржи сажето приказане основне податке из тог уговора.

После закључења уговора о кредитној картици, давалац кредита је дужан да даваоцу средства обезбеђења достави копију тог уговора с прегледом обавезних елемената, осим ако је корисник кредитне картице истовремено и давалац средства обезбеђења.

Уговор о дозвољеном прекорачењу

Члан 29.

Уговор о дозвољеном прекорачењу садржи елементе из члана 28. став 1. овог закона формулисане на јасан и разумљив начин.

Уговором о дозвољеном прекорачењу уређује се у којим случајевима се од корисника може захтевати потпуна отплата овог прекорачења и назнаку о праву корисника да то прекорачење у сваком тренутку може превремено отплатити без накнаде.

Обавезни елементи уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна из става 1. овог члана морају бити јасно читљиви и прилагођени тако да се води рачуна о техничким ограничењима трајног носача података на којем су приказани.

Приликом закључивања уговора из става 1. овог члана, давалац кредита уз уговор доставља кориснику преглед обавезних елемената тог уговора, који садржи основне податке о дозвољеном прекорачењу.

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

„Недозвољено“ прекорачење

Члан 30.

Ако банка омогући кориснику „недозвољено“ прекорачење, уговор о отварању и вођењу текућег рачуна, односно о пружању платних услуга мора да, поред елемената оквирног уговора утврђених законом којим се уређују платне услуге, садржи и следеће елементе:

- 1) податак да је кориснику омогућено „недозвољено“ прекорачење по рачуну;
- 2) 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;
- 3) врсту и висину свих накнада које падају на терет корисника, 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.

Уговор о лизингу

Члан 31.

Уговор о лизингу садржи следеће обавезне елементе:

- 1) пословно име, име, адресу, број телефона и имејл адресу даваоца услуга, и корисника ако је поседује ,;
- 2) бруто набавну вредност предмета лизинга (збир вредности по којој је давалац лизинга стекао право својине над предметом лизинга и обрачунатог пореза на додату вредност);
- 3) износ учешћа (износ који корисник плаћа даваоцу лизинга и који се исказује у односу на бруто набавну вредност предмета лизинга);
- 4) износ нето финансирања (разлика између бруто набавне вредности предмета лизинга и учешћа);
- 5) број рата лизинг накнаде, износ појединачне рате, као и период у коме рате доспевају за наплату;
- 6) 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);
- 7) код лизинга индексираног у страној валути – валуту индексације, назнаку да се при одобравању и отплати лизинга примењује званични средњи курс и датум обрачуна;
- 8) 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;
- 9) ако корисник сноси порез на (укупну) камату, износ тог пореза израчунат на дан закључења уговора, уз назнаку да се укупан износ пореза може променити у случају промене номиналне каматне стопе;

10) ефективну каматну стопу и укупан износ који корисник треба да плати а израчунат је на дан закључења уговора, при чему је потребно навести све претпоставке примењене у рачунању ефективне каматне стопе;

11) укупну цену лизинга за корисника;

12) укупан износ који корисник треба да плати на основу уговора о лизингу, израчунат на дан закључења уговора;

13) обавезу осигурања предмета лизинга;

14) право откупа предмета лизинга/продужења уговора;

15) услове и начин превремене отплате и висину накнаде у вези с тим, као и транспарентно и разумљиво објашњење како се ова накнада израчунава;

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

17) каматну стопу која се примењује у случају доцње у складу са овим законом и њену висину у тренутку закључења уговора;

18) 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.);

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

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

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

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

23) врсту писане форме коју је корисник одабрао за обавештења која му давалац лизинга доставља у складу са овим законом и уговором;

24) право на приговор и притужбу и могућност покретања поступка посредовања пред Народном банком Србије ради вансудског решавања спорног односа, уз објашњење о начину подношења приговора, те притужбе и предлога за посредовање;

25) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу давалаца лизинга;

Обавезни елементи уговора о лизингу из става 1. овог члана морају бити јасно читљиви и прилагођени тако да се води рачуна о техничким ограничењима носача на којем су приказани.

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 једностранна воља ниједне од уговорних страна.

Приликом закључивања уговора из става 1. овог члана, давалац лизинга уз уговор доставља кориснику план отплате лизинга и преглед обавезних елемената тог уговора који садржи сажето приказане основне податке о лизингу.

Уговор о депозиту

Члан 32.

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, 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, при чему је потребно навести све претпоставке примењене у рачунању ефективне каматне стопе;
- 7) укупан износ депозита који банка исплаћује кориснику, након истека периода на који је примљен депозит, односно након престанка уговора;
- 8) безусловне погодности које банка пружа у вези с депозитом;
- 9) променљивост номиналне каматне стопе (фиксна или променљива);
- 10) 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;
- 11) метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);
- 12) начин на који и услове под којима корисник може располагати средствима депозита;
- 13) 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.);
- 14) услове и начин аутоматског продужавања орочења;
- 15) услове и начин раскида уговора који су закључени на неодређено време;
- 16) износ осигураног депозита;
- 17) врсту трајног носача који је корисник одабрао и на којем ће примати обавештења по основу уговора о депозиту;
- 18) право на приговор и притужбу и могућност покретања поступка посредовања пред Народном банком Србије ради вансудског решавања спорног односа, уз објашњење о начину подношења приговора, притужбе и предлога којим се пред Народном банком Србије покреће поступак посредовања;
- 19) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу банака.

Обавезни елементи уговора о депозиту из става 1. овог члана морају бити јасно читљиви и прилагођени тако да се води рачуна о техничким ограничењима носача на којем су приказани.

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.

Приликом закључивања уговора из става 1. овог члана, банка доставља кориснику план исплате депозита, као и преглед обавезних елемената депозита који садржи основне податке о депозиту.

У случају аутоматског продужавања орочења депозита – банка је дужна да, најкасније 30 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 у било ком тренутку након пријема тог обавештења, без накнаде, а уз камату уговорену за истекли орочени период, ако је уговор раскинуо у року од 60 дана од дана пријема обавештења о новој каматној стопи.

Ако корисник раскине уговор о депозиту у складу са ставом 5. овог члана банка је дужна да кориснику омогући пренос новчаних средстава у складу са одредбама закона којим су уређене платне услуге и то услуга промене платног рачуна.

Форма и садржина образаца

Члан 33.

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

Уговори о другим услугама које пружају банке

Члан 34.

Уговор о сефу и уговори о другим услугама које пружају банке у складу са одредбама закона (нпр. давање авала, девизно-валутни и мењачки послови) садрже врсту и висину свих накнада и других трошкова који падају на терет корисника, односно корисник с њима мора бити упознат пре закључења уговора ако се ти уговори не закључују у писменој форми у складу са законом.

Одредбе чл. 5. до 9, чл. 14. до 16, чл. 35. и 36. и чл. 59. до 64. овог закона сходно се примењују на уговоре из става 1. овог члана.

Г л а в а IV

ИЗМЕНЕ УГОВОРА И ПРОМЕНЉИВА КАМАТНА СТОПА

Поступак измене елемената уговора

Члан 35.

Ако давалац услуга намерава да измени неки елемент уговора о финансијским услугама, дужан је да у писаној форми, достави кориснику предлог тих измена, најмање два месеца пре почетка примене тих измена.

Предлог из става 1. овог члана садржи:

- 1) јасан и прецизан опис предложених измена, са одговарајућим појашњењем о положају корисника у односу на положај пре тих измена;
- 2) напомену да је за измене потребан пристанак корисника у ситуацијама прописаним чланом 36. овог закона, уз прецизирање начина и рока за давање такве сагласности;
- 3) појашњење измена које се примењују по сили закона или другог прописа ако је применљиво;
- 4) опис последица које могу наступити ако корисник захтева раскид уговора, односно ако не пристане на те измене, укључујући и навођење трошкова који падају на терет корисника у случају тог раскида;
- 5) датум од када се примењују ове измене.

Измена обавезних елемената уговора

Члан 36.

Ако давалац услуга намерава да измени неки од обавезних елемената уговора о финансијским услугама дужан је да закључи са корисником анекс уговора у форми која је прописана за тај уговор. Ако корисник није сагласан са овом изменом, давалац услуга не може из тог разлога једнострано изменити услове из уговора, нити уговор једнострано раскинути, односно отказати.

Ако се висина фиксне каматне стопе или фиксног елемента променљиве каматне стопе, односно висина накнада и других трошкова мењају у корист корисника или ако се кориснику дају одређена права да користи додатне или споредне услуге без увођења нових или повећања постојећих камата, накнада и других трошкова – те измене се могу примењивати без примене члана 35. овог закона.

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

Променљива номинална каматна стопа

Члан 37.

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.).

Висина променљиве каматнестопе не може бити негативна, односно мања од нуле.

Променљиви елементи, односно индекси и референтне стопе из става 1. овог члана морају бити уговорени на јасан и разумљив начин, морају бити објективни и доступни, тако да их уговорне стране и институције које спроводе надзор могу проверити.

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

Уговором о кредитним услугама или уговором о лизингу може се предвидети одредба да ће се приликом обрачуна променљиве каматне стопе, вредност њеног променљивог елемента, односно референтне стопе која је мања од нуле узимати као вредност нула, ако пре нуђења таквих уговора корисницима, давалац услуге у поступку пред Народном банком Србије, докаже да таква одредба може довести до јасне користи за кориснике.

Висина променљиве каматне стопе код уговора о депозиту не може бити негативна, односно мања од нуле.

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

Народна банка Србије може уредити поступак из става 5. овог члана.

Обавештење о промени каматне стопе

Члан 38.

Ако је уговорена променљива номинална каматна стопа давалац услуга је дужан да у складу са уговором, о измени те стопе корисника обавести у писаној форми, и то пре почетка примене измењене стопе (пре почетка периода отплате, односно коришћења преосталог износа кредита по тој новој стопи), односно најмање 15 дана пре доспећа рате кредита по измењеној каматној стопи која је измењена применом члана 12. овог закона, и да у том обавештењу наведе датум од када се измењена стопа примењује.

Давалац услуга је дужан да у обавештењу из става 1. овог члана посебно прикаже нову вредност променљивог елемента (референтна стопа, индекс и сл.), уз податак ког дана је та вредност објављена од стране администратора те стопе, износ фиксног елемента и укупну висину нове каматне стопе.

Уз обавештење из става 1. овог члана давалац услуга у писаној форми доставља кориснику и измењени план отплате кредита, предмета лизинга, односно исплате депозита.

Давалац услуга је дужан да на захтев корисника, планове из става 3. овог члана учини 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.

Престанак обрачуна и објављивања референтне стопе

Члан 39.

Ако је уговорена променљива стопа заснована на референтној стопи чији обрачун и објављивање престане, примењиваће се стопа која је уговором о финансијским услугама предвиђена као резервна, односно заменска стопа.

Ако у случају из става 1. овог члана, уговором о финансијским услугама није предвиђена резервна, односно заменска стопа, примењиваће се стопа или неки други променљиви елемент који се званично објављује и на чију висину не може утицати ниједна од уговорних страна, а које одреди Народна банка Србије.

Одредбе ст. 1. и 2. овог члана сходно се примењују и у случају када је уместо референтне стопе у складу са чланом 8. овог закона уговорен неки други променљиви елемент.

Референтна стопа просечног трошка финансирања банкарског сектора

Члан 40.

Народна Банка Србије може објавити на својој интернет презентацији референтну стопу просечног трошка финансирања банкарског сектора Републике Србије која се може уговорити као променљиви елемент променљиве номиналне каматне стопе.

Народна Банка Србије може ближе уредити начин обрачуна и објављивања референтне стопе из става 1. овог члана.

Г л а в а V

ПОСЕБНА ПРАВА КОРИСНИКА

Права у вези са уговором о револвинг кредиту

Члан 41.

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 откаже уговор о револвинг кредиту.

Ако је то уговорено, давалац кредита може отказати уговор о револвинг кредиту тако што ће о отказу корисника обавестити у писаној форми најкасније два месеца раније.

Ако је то уговорено, давалац кредита 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, и то, ако је могуће, одмах или у року од наредна три дана, осим кад је пружање таквих обавештења забрањено другим прописима.

Обавештавање о стању дуга и прекорачењу рачуна

Члан 42.

Давалац услуга је дужан да у року од 15 дана од дана уношења података о доцњи корисника у базу података о задужености, кориснику без накнаде доставе 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, давалац кредита је дужан да најмање једанпут месечно достави кориснику без накнаде, у писаној форми, обавештење – извод о свим променама на његовом рачуну, а дужан је да то обавештење достави без одлагања на захтев корисника, уз право банке да наплати примерену накнаду.

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;
- 7) уколико постоји, минимални износ који корисник мора да плати.

Банка је дужна да одмах и без одлагања обавести корисника ако је његов рачун задужен за износ који је довео до коришћења „недозвољеног“ прекорачења.

У обавештењу из става 5. овог члана банка наводи:

- 1) износ „недозвољеног“ прекорачења;
- 2) тренутни износ прекорачења;
- 3) каматну стопу која ће се применити на износ прекорачења;
- 4) другим евентуалним накнадама, трошковима и уговорним казнама;
- 5) датуму до којег корисник мора извршити исплату дугованог износа.

Кориснику „недозвољеног“ прекорачења који измири дуг по том прекорачењу у року од три дана од дана пријема обавештења из става 5. овог члана, банка не наплаћује камату на „недозвољено“ прекорачење нити било коју другу накнаду.

Ако корисник редовно користи „недозвољено“ прекорачење рачуна, банка је дужна да му понуди неку другу врсту кредитне услуге или пружање саветодавних услуга.

Банка је дужна да не начин утврђен уговором обавести корисника ако „недозвољено“ прекорачење више није расположиво или ако је тај износ смањен, најмање 30 дана пре дана када престаје „недозвољено“ прекорачење или се смањује износ тог прекорачења.

Престанак и смањење дозвољеног и „недозвољеног“ прекорачења

Члан 43.

Ако давалац дозвољеног или „недозвољеног“ прекорачења донесе одлуку о смањењу износа тих прекорачења или одлуку о раскиду уговора о дозвољеном прекорачењу, односно престанку примене „недозвољеног“ прекорачења, дужни су да о томе обавесте корисника на уговорени начин месец дана пре датума примене тог смањења или раскида уговора, односно престанка примене „недозвољеног“ прекорачења.

У случају из става 1. овог члана, давалац дозвољеног или „недозвољеног“ прекорачења је дужан да кориснику пре покретања извршног поступка и без додатних трошкова, понуди могућност отплате износа дуговања у 12 једнаких месечних рата, осим ако корисник не одлучи да раније отплати дуговани износ уз примену номиналне каматне стопе из уговора о дозвољеном прекорачењу, односно оне која се примењује за пређутно прекорачење.

Олакшице у случају проблема у отплати дуга

Члан 44.

Ако у току трајања уговорног односа наступе околности које корисника доводе у тешко имовинско стање, односно друге битне околности на које корисник не може да утиче, давалац кредита мора применити разумне мере којима ће кориснику олакшати отплату дуговоаног износа пре покретања извршног поступка, при чему ће се посебно узети у обзир личне околности корисника.

Давалац кредита није дужан да примењује ове мере према кориснику према коме је већ применио мере након чега је дужник поново запао у доцњу, односно није дужан да примени те мере ако корисник не одговори на понуду даваоца у року који му остави давалац кредита, а који не може бити краћи од десет дана.

Под разумним мерама из става 2. овог члана подразумевају се потпуно или делимично рефинансирање дуга из уговора, односно измене уговорених услова, попут следећих мера:

- 1) продужење рока отплате;
- 2) промена врсте уговора;
- 3) одложено плаћање целокупног износа кредита, дозвољеног или пређутног прекорачења, дуга по кредитној картици или одређених рата кредита за одређени период;
- 4) смањење каматне стопе;
- 5) да корисник не врши исплате у одређеном периоду;
- 6) делимична отплата дуга;
- 7) промена валуте у којој је изражена обавеза, ако новчана обавеза није изражена у динарима;
- 8) делимичан опрост и консолидација дуга;
- 9) проглашење застоја у отплати (мораторијум) за одређени период, у коме давалац кредита не обрачунава затезну камату на доспело, а неизмирено потраживање.

Приликом измене уговорених услова из става 4. овог члана, давалац кредита није дужан да спроводи процену кредитне способности корисника у смислу чл. 23. до 26. овог закона, под

условом да се изменом уговорених услова из уговора знатно не повећава укупан износ који корисник треба да плати.

Одредба из става 5. овог члана не доводи у питање обавезу процене кредитне способности корисника у складу са другим прописима.

Ако банка, због неиспуњења новчаних обавеза корисника по уговору о кредиту, раскине тај уговор, односно прогласи целокупан износ преосталог дуга по том уговору доспелим - банка не може вршити наплату дуга са рачуна корисника код те банке применом одредби закона којим се уређују платне услуге, а које се односе на задужење платног рачуна корисника без платног налога тог корисника.

Одредбе овог члана сходно се примењују на даваоца лизинга.

Код повезаних уговора о кредиту, давалац кредита и корисник могу у уговору о кредиту изричито предвидети да је у случају доцње корисника и под условима прецизираним у уговору о кредиту за потпуну отплату кредита довољно да се на даваоца кредита изврши пренос права својине на роби обухваћеној повезаним уговором о кредиту или да се изврши пренос прихода од продаје те робе.

Народна банка Србије може ближе прописати услове, критеријуме и начин примене мера из овог члана.

Измирење обавеза по стамбеном кредиту у случају проблема у отплати

Члан 45.

Код уговора о стамбеном кредиту код којих је као средство обезбеђења уговорена хипотека на непокретности, пре покретања вансудског поступка намирења у складу са законом којим се уређује хипотека, односно извршног поступка банка је дужна да кориснику понуди да он у року који банка одреди, а који не може бити краћи од два месеца изврши продају непокретности и да банци пренесе приход од продаје те непокретности у износу који одговара укупном износу дуга по стамбеном кредиту укључујући доспелу камату и евентуалне трошкове.

Банка има право да обрачунава камату на дуг корисника у периоду који је одређен за продају непокретности по стопи које је за $\frac{1}{2}$ мања од стопе затезне, односно уговорене редовне камате у смислу члана 11. овог закона.

У случају продаје непокретности од стране корисника, купопродајна цена се уплаћује на рачун банке повериоца, а одредба уговора о купопродаји непокретности којим је другачије одређено ништава је.

Након наплате свог потраживања банка је дужна да стави на располагање кориснику евентуални преостали износ купопродајне цене из става 4. овог члана.

Ако јавни бележник овери уговор о купопродаји без сагласности банке повериоца он солидарно, са дужником, одговара банци за насталу штету.

Ако корисник одбије понуду из става 1. овог члана, односно у року из става 1. тог члана који је банка одредила не пренесе приход од продаје те непокретности, банка може покренути вансудски поступак намирења у складу са законом којим се уређује хипотека, односно извршни поступак ради намирења свог потраживања.

Право на примену истог типа курса

Члан 46.

Давалац кредита је дужан да и при одобравању кредита индексираним у иностраној валути и при отплати тог кредита примењује званични средњи курс динара према валути у којој је тај кредит индексираним.

Ако кредит индексираним у иностраној валути није исплаћен у складу са ставом 1. овог члана банка је дужна да при отплати тог кредита примењује тип девизног курса по којем је тај кредит исплаћен (куповни или продајни) или да примењује тип девизног курса који је повољнији за корисника.

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

Право на исти метод обрачуна камате

Члан 47.

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.

Превремена отплата

Члан 48.

Корисник има право да у било ком тренутку, 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 свих других накнада које се наплаћују у корист даваоца кредита за преостали период трајања тог уговора (превремена отплата).

Приликом обрачуна умањења из става 1. овог члана укупна цена кредита се умањује и за сразмерни износ накнада које су једнократно наплаћене у корист даваоца кредита за целокупан период отплате, а у случају потпуне превремене отплате може се умањити и за сразмерни износ накнада наплаћених у корист трећих лица (нпр. повраћај сразмерног износа премије осигурања након одбитка трошкова).

Када корисник захтева отплату кредита, давалац кредита је дужан да по пријему овог захтева одмах, у писаној форми достави кориснику све податке потребне за разумевање последица ове одлуке, као што су износ умањења укупне цене кредита за износ камате и накнада, укључујући износ умањења за сразмеран износ једнократно наплаћене накнаде, као и износ накнаде за превремену отплату коју је корисник дужан да плати даваоцу кредита.

Давалац кредита је дужан да у року од три радна дана од дана подношења захтева, омогући кориснику да изврши превремену отплату, с тим да се као дан превремене отплате узима дан када је корисник обезбедио средства на рачуну код тог даваоца за извршење превремене отплате.

Давалац кредита може да уговори накнаду за превремену отплату кредита ако је за период превремене отплате уговорена фиксна номинална каматна стопа, а код стамбених кредита ако је уговорена фиксна или променљива номинална каматна стопа.

Накнада из става 5. 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, а ако је овај период краћи, ова накнада не може бити већа од 0,5% износа превремено отплаћеног кредита.

Давалац кредита може тражити накнаду из става 5. овог члана под условом да је износ превремене отплате у периоду од дванаест месеци већи од 1.000.000 динара.

Накнада из става 5. 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 стамбених кредита.

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.

Под тржишном каматом из става 10. овог члана подразумева се просечна пондерисана каматна стопа за ту врсту кредита коју на својој интернет страници објављује Народна банка Србије.

Одредбе овог члана сходно се примењују на уговор о лизингу.

Обавештење о измирењу обавеза и повраћај средстава обезбеђења

Члан 49.

Када корисник изврши све своје обавезе по уговору о финансијској услузи, давалац услуга је дужан да га у писаној форми обавести да је измирио све своје обавезе по том уговору – у року од 15 дана од дана измирења тих обавеза.

Обавештење из става 1. овог члана садржи податке о уговору по коме су измирене обавезе према даваоцу услуга, износ измираних обавеза и потпис одговорног лица.

Корисник, односно давалац средства обезбеђења има право да, након потпуног измирења обавеза корисника према даваоцу услуга, преузме неискоришћена средства обезбеђења дата по том уговору.

Ако је средство обезбеђења хипотека уписана у корист даваоца кредита или покретна ствар над којом је успостављена залога уписом заложног права у одговарајући регистар, давалац кредита је дужан да одмах након отплате кредита предузме одговарајуће активности ради брисања хипотеке, односно заложног права из тог регистра.

Давалац кредита не може наплатити било какву накнаду за предузимање радњи из става 4. овог члана, без обзира на постојање стварних трошкова.

Уступање потраживања

Члан 50.

Давалац кредита потраживање из уговора о кредиту закљученим са корисником из члана 2. став 1. тачка 13) подтачка (1) овог закона, може уступити само другом даваоцу кредита, с тим да банка своје потраживање из тих уговора може уступити само другој банци.

Давалац кредита је дужан да обавести корисника о уступању потраживања из става 1. овог члана.

Ако је давалац средстава обезбеђења корисник из члана 2. став 1. тачка 13) подтачка (1) овог закона, на њега се примењују правила о уступању потраживања која важе за главног дужника.

У случају уступања потраживања даваоца кредита из уговора о кредиту или револвинг кредиту, корисник задржава сва права која су уговорена, као и право истицања приговора према другом даваоцу кредита које је имао и према првом даваоцу, а други давалац кредита 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.

Одредбе овог члана сходно се примењују на потраживања из уговора о лизингу.

Г л а в а VI

ПОВЕЗАНИ УГОВОРИ О КРЕДИТУ И ПРАКСА ОБЈЕДИЊАВАЊА/ВЕЗИВАЊА УСЛУГА

Повезани уговори о кредиту

Члан 51.

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 даваоца кредита у року од осам дана, а давалац кредита је дужан 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.

Пракса обједињавања и везивања услуга

Члан 52.

Давалац кредита може да примењују праксу обједињавања услуга.

Забрањено је даваоцу кредита да примењује праксу везивања услуга.

Изузетно од става 2. овог члана, давалац кредита може као услов за закључење уговора о кредиту да захтева од корисника отварање или одржавање претходно отвореног платног или штедног рачуна ако је сврха таквог рачуна искључиво:

- 1) прикупљање средстава за отплату кредита, и/или
- 2) отплаћивање кредита, и/или
- 3) пружање додатног средства обезбеђења у случају неиспуњавања обавеза.

У случају из става 3. овог члана, као и у случају обједињавања услуга давалац кредита може захтевати да корисник депонује одређени износ, односно део редовног месечног прихода (зарада, пензија, накнада зараде и сл.) на свом платном или штедном рачуну који се води код те банке.

Приликом одређивања износа из става 4. овог члана давалац кредита води рачуна о сразмерности између тог (месечног) износа и износа (месечних) обавеза по кредиту, као и сврси која се депоновањем тог износа настоји постићи.

Полиса осигурања повезана са уговором о кредиту

Члан 53.

Давалац кредита може од корисника да захтева достављање одговарајуће полисе осигурања повезане с уговором о кредиту, при чему је дужан да води рачуна о пропорционалности између износа кредита и захтеване полисе осигурања (премије и осигуране суме).

У случају из става 1. овог члана давалац кредита је дужан да прихвати и полису осигурања коју је издао пружалац услуге осигурања који се разликује од оног којег је предложио тај давалац, ако та полиса осигурања пружа исти ниво јемства, при чему давалац кредита не може изменити услове кредита које је понудио кориснику.

Приликом издавања полисе осигурања повезане с уговором о кредиту не могу се користити лични подаци корисника који се односе на дијагнозе онколошких болести након протекла периода од 15 година од завршетка лечења корисника.

Давалац кредита је дужан да обавести корисника да у периоду који не може бити краћи од три радна дана има право да упореди различите понуде осигурања повезаних с уговором о кредиту, при чему тај давалац у овом периоду не може мењати захтеване услове осигурања.

Корисник може на свој изричит захтев прибавити полису осигурања и пре истека рока из става 4. овог члана.

Пракса везивања код стамбених кредита

Члан 54.

Код уговора о стамбеном кредиту, односно других кредита обезбеђених хипотеком, пракса везивања услуга биће дозвољена и ако банка у поступку пред Народном банком Србије докаже да везивање производа или категорија производа за ове уговоре у конкретном случају доводи до јасне користи за кориснике, узимајући притом у обзир доступност и цене релевантних производа који се нуде на тржишту.

Народна банка Србије може уредити поступак из става 1. овог члана.

Г л а в а VII

УСЛУГЕ КОЈЕ СЕ ОДНОСЕ НА САВЕТОВАЊЕ КОРИСНИКА

Услови за пружање саветодавних услуга

Члан 55.

Банка може да пружа саветодавне услуге у погледу банкарских услуга у складу са одредбама овог закона.

Давалац услуга који није банка не може пружати саветодавне услуге.

Банка је дужна да обавести корисника да ли у вези са услугом коју тај корисник захтева, та банка може пружити саветодавне услуге или их је већ пружила том кориснику.

Банка може да пружи саветодавне услуге кориснику само ако он то изричито захтева или на то пристане закључењем уговора о пружању саветодавних услуга.

Приликом пружања саветодавних услуга банка не може да користи израз „независни саветник“ или „независни савет“, и може саветовати корисника искључиво у погледу финансијских услуга које она пружа.

Пре пружања саветодавних услуга или закључења уговора о пружању саветодавних услуга, банка је дужна да у писаној форми кориснику достави следеће:

1) информацију о томе да се препорука банке темељи искључиво на понуди производа и услуга те банка;

2) податак о висини накнаде коју је корисник дужан да плати за пружање саветодавних услуга ако се таква накнада наплаћује или метод која се користи за израчунавање ове накнаде у ситуацији када се износ накнаде не може утврдити у тренутку пружања ових информација.

Информације и податке из става 6. овог члана банка може доставити кориснику у оквиру предуговорног информисања.

Начин пружања саветодавних услуга

Члан 56.

Када банка пружа кориснику саветодавне услуге дужна је да:

1) прикупи потребне информације о финансијској ситуацији корисника, његовим потребама и сврси која се намерава постићи уговором о финансијској услузи, како би могла да му препоручи за њега прикладан уговор;

2) процени финансијску ситуацију и потребе корисника на основу информација из тачке 1) овог става, које морају бити ажуриране у тренутку процене, при чему је дужна да узме у обзир разумне претпоставке о ризицима који произилазе из финансијске ситуације корисника током трајања препорученог уговора о финансијској услузи;

3) размотри довољно велики број уговора о финансијској услузи из своје понуде који су исте врсте и карактеристика као уговор за који је корисник заинтересован и на основу тога препоручи један или више уговора о финансијској услузи из те понуде који су прикладни с обзиром на потребе, финансијску ситуацију и личне околности корисника;

4) поступа у најбољем интересу корисника;

5) кориснику у писаној форми уручи доказ о пруженој препоруци коју је корисник одабрао и која је назначена у уговору о пружању саветодавних услуга.

Банка је дужна да упозори корисника у случају да одређени уговор о финансијској услузи може довести до појаве специфичног ризика за корисника с обзиром на његову финансијску ситуацију.

Народна банка Србије може ближе уредити начин пружања саветодавних услуга, као и услове за пружање тих услуга.

Г л а в а VIII

УГОВОРИ НА ДАЉИНУ

Члан 57.

На финансијске услуге из овог закона које се уговарају, односно пружају на даљину, примењују се одредбе овог закона и закона којим је уређена заштита корисника финансијских услуга код уговарања на даљину.

Давалац услуга је дужан да кориснику, са којим је закључио уговор на даљину коришћењем одређеног средства комуникације на даљину, омогући да преко тог истог средства остварује своја права предвиђена овим законом.

Ако корисник и давалац услуга закључују уговор о финансијској услузи путем електронских услуга, корисник има право да у сваком тренутку захтева комуникацију са запосленим, односно ангажованим физичким лицем код даваоца услуга у предуговорној фази ради пружања потребних објашњења, као и у оправданим случајевима након закључења уговора.

Корисник може потписати уговор на даљину у вредности до 1.200.000 динара, провером и потврдом његовог корисничког идентитета од стране даваоца услуга, коришћењем најмање два елемента за потврђивање корисничког идентитета (аутификација) или коришћењем

шема електронске идентификације високог нивоа поузданости, у складу са законом и другим прописима.

Корисник може потписати уговор о депозиту на даљину у вредности до 2.400.000 динара, провером и потврдом његовог корисничког идентитета од стране даваоца услуга, коришћењем најмање два елемента за потврђивање корисничког идентитета (аутентификација) или коришћењем шема електронске идентификације високог нивоа поузданости, у складу са законом и другим прописима.

Народна банка Србије може ближе прописати поједина права корисника финансијских услуга по основу уговора на даљину, као и услове и начин остваривања и заштите тих права.

Г л а в а IX

НЕПОШТЕНА ПОСЛОВНА ПРАКСА И НЕПРАВИЧНЕ УГОВОРНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 58.

Народна банка Србије може утврђивати да ли је давалац услуге обављао непоштену пословну праксу или уговарао, односно примењивао неправичне одредбе.

Непоштена пословна пракса и неправичне уговорне одредбе имају значење утврђено законом којим се уређује заштита потрошача, осим кад је овим законом другачије одређено.

Неправична одредба из уговора о финансијској услузи престаје да производи правно дејство од тренутка утврђивања њене неправичности.

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.

Поступак за утврђивање непоштене пословне праксе или неправичних уговорних одредби Народна банка Србије спроводи у поступку контроле, односно надзора који је прописан законом којим се уређује пословање давалаца услуга.

Ако утврди да је давалац услуге обављао непоштену пословну праксу или уговарао неправичне одредбе, Народна банка Србије применом неке од мера из закона којим се уређује пословање тог даваоца налаже обуставу примене такве пословне праксе, односно забрану примене и уговарања тих одредаба, а може наложити даваоцу услуга предузимање и других активности.

У случају из става 6. овог члана, Народна банка Србије може изрећи даваоцу новчану казну у складу са законом којим се уређује пословање тог даваоца услуга.

Г л а в а X

ОСТВАРИВАЊЕ ЗАШТИТЕ ПРАВА И ИНТЕРЕСА КОРИСНИКА

Право на приговор даваоцу услуга

Члан 59.

Корисник има право на приговор, у писаној форми (у даљем тексту: приговор), даваоцу услуга ако сматра да се тај давалац не придржава одредаба овог закона, других прописа којима се уређују ове услуге, општих услова пословања и/или обавеза из уговора закљученог с корисником.

Корисник има право на приговор у року од шест месеци од дана сазнања да је учињена повреда његовог права.

У сваком случају право на подношење приговора престаје након истека три године од дана када је учињена повреда његовог права.

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

Давалац услуга је дужан да у писаној форми подносиоцу приговора достави јасан, разумљив и потпун одговор на приговор најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора.

У одговору из става 5. овог члана давалац услуга је дужан да укаже кориснику на његово право да поднесе притужбу Народној банци Србије, као и да га упозна са начином на који може да поднесе ту притужбу.

Изузетно од става 5. овог члана, ако давалац 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 у писаној форми обавести подносиоца приговора у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Давалац услуга је дужан да у обавештењу из става 7. 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 услуга не може подносиоцу приговора наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

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

Ако је финансијска услуга уговорена на даљину, давалац услуга је дужан да кориснику омогући да на исти начин, истим средством комуникације на даљину, односно у истој писаној форми поднесе приговор.

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

Право на притужбу Народној банци Србије

Члан 60.

Ако је незадовољан одговором на приговор из члана 59. овог закона или му тај одговор није достављен у року из тог члана – подносилац приговора може, пре покретања судског поступка, Народној банци Србије поднети притужбу, у писаној форми (у даљем тексту: притужба), ако сматра да се давалац услуга не придржава одредаба овог закона, других прописа којима се уређују ове услуге, општих услова пословања 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.

Народна банка Србије неће разматрати притужбу:

- 1) ако је поднета пре него што је поднет приговор даваоцу услуга, односно пре истека рока за одговор на приговор;
- 2) ако се односи на приговор који је даваоцу поднет након истека рока за подношење приговора из члана 59. ст. 2. и 3;
- 3) која је поднета након покретања судског поступка, односно чији је предмет спorno питање поводом кога се води или је правноснажно окончан судски поступак;
- 4) којом се захтева да Народна банка Србије обезбеди да давалац услуга изврши судску одлуку, одлуку другог надлежног органа и организације или лица коме је поверено вршење јавних овлашћења (јавни извршитељи, јавни бележници и сл.);
- 5) ако постоји очигледна несразмера између вредности предмета притужбе и трошкова решавања те притужбе који настају за Народну банку Србије
- 6) ако је ради утврђивања чињеничног стања и разматрања притужбе неопходно извести доказе које Народна банка Србије не изводи, као што је саслушање странака, сведока, вештачење, увиђај и сл;
- 7) ако из чињеничног стања, а по процени Народне банке Србије, произилази да постоје основи сумње да се ради о преварном поступању корисника;
- 8) из чије садржине јасно произилази да њен циљ није заштита права корисника који је поднео притужбу, односно ако корисник злоупотребљава право на притужбу, нарочито због тога што притужба има неразумну, неозбиљну или увредљиву садржину;
- 9) која садржи исте наводе и/или захтеве као и притужба истог корисника по којој се већ поступало.

Сматра се да увек постоји очигледна несразмера између вредности предмета притужбе и трошкова решавања притужбе ако је износ који се притужбом захтева, односно вредност предмета притужбе мања од 1.000 динара, осим ако из притужбе произилази да постоји висок степен извесности да се ради о потенцијално системској неправилности даваоца услуга.

Чињенично стање у поступку по притужби Народна банка Србије утврђује на основу документације у писаној форми коју доставе давалац услуга и корисник, и у овом поступку се не изводе докази саслушањем странака, сведока, вештачењем, увиђајем и сл.

Изузетно од става 5. овог члана, у сложенијим предметима, односно ако постоји већи број притужби са сличним чињеничним стањем – Народна банка Србије може, ради правилног

и потпуног утврђивања чињеничног стања, обавити разговоре с представницима даваоца услуга, при чему ти разговори могу да се тонски снимају, уз претходну сагласност представника даваоца услуга.

Након пријема притужбе, Народна банка Србије ће од даваоца 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 15 дана од дана пријема овог захтева.

Након изјашњења даваоца услуга на притужбу, односно протекла рока из става 7. 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 услуге не изјасни у прописаном року или је достављено изјашњење непотпуно, односно ако не достави доказе у складу са ст. 7. и 8. овог члана – Народна банка Србије може, без обзира на даље поступање по притужби, решењем новчано казнити овог даваоца у износу од 150.000 динара, а на ту новчану казну сходно се примењују одредбе члана 62. став 8, 10. и 11. 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 рок се може продужити за додатних шест месеци, о чему је Народна банка Србије дужна да подносиоца притужбе писмено обавести пре истека првобитног рока.

Обавештење о налазу по притужби Народна банка Србије може доставити и даваоцу услуга.

Ако је притужба корисника оцењена као неоснована, а Народна банка Србије процени да би се спорни однос ипак могао решити у поступку посредовања пред Народном банком Србије, указаће кориснику на ту могућност у обавештењу о налазу.

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

Посредовање пред Народном банком Србије

Члан 61.

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

Поступак посредовања пред Народном банком Србије је поступак у којем стране добровољно настоје да спорни однос реше путем преговарања, уз помоћ једног или више посредника из става 4. овог члана.

На поступак посредовања пред Народном банком Србије који је прописан овим чланом, не примењују се одреде закона којим је регулисано посредовање у решавању спорова.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије спроводе запослени у Народној банци Србије који поседују одговарајућа знања и квалификације, те који поседују овлашћење гувернера за обављање послова посредовања – посредници.

Народна банка Србије објављује на својој интернет страници списак посредника из става 4. овог члана.

Посредник из става 4. овог члана настоји да се спорни однос реши, тако што износи своје виђење чињеничног стања и правне квалификације, и у складу с тим предлаже решења која сматра законитим, разумним и правичним.

Поступак посредовања је поверљив и бесплатан за стране у том поступку.

Поступак посредовања се спроводи у просторијама Народне банке Србије или на даљину коришћењем средстава електронске комуникације.

Поступак посредовања се покреће на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна, након чега се закључује споразум о приступању посредовању.

Предлог из става 9. овог члана обавезно садржи и рок за његово прихватање, који не може бити краћи од пет дана од дана достављања тог предлога.

Поступак посредовања се окончава:

- 1) закључењем споразума о решавању спора посредовањем;
- 2) одлуком посредника да се поступак обуставља, јер даље вођење поступка није целисходно;
- 3) изјавом једне стране да одустаје од даљег спровођења поступка, осим у случају ако у поступку посредовања учествује више страна, које након одустанка једне од страна одлуче да наставе поступак посредовања;
- 4) протеком рока од 60 дана од дана закључења споразума о приступању посредовању, осим уколико се стране не споразумеју другачије.

Споразум страна постигнут у поступку посредовања пред Народном банком Србије сачињава се у писаној 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 и не морају га оверити суд или јавни бележник.

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 60. став 2. овог закона не тече док траје поступак посредовања.

Народна банка Србије ближе прописује начин подношења предлога за покретање поступка посредовања пред Народном банком Србије, као и начин поступања по овом предлогу.

Мере за отклањање неправилности

Члан 62.

Ако се у поступку по притужби утврди да се давалац услуга није придржавао одредаба овог закона, других прописа којима се уређују финансијске услуге, општих услова пословања или обавеза из уговора закљученог с корисником – Народна банка Србије сачињава налаз који доставља на изјашњење даваоцу услуга.

Давалац услуга се може изјаснити на налаз из става 1. овог члана у року који је одређен тим налазом, али који не може бити дужи од 15 дана.

Ако давалац у остављеном року не достави изјашњење на налаз или се према оцени Народне банке Србије, наводима из изјашњења не мења чињенично стање, односно правна оцена дата у налазу – Народна банка Србије доноси решење којим налаже даваоцу услуга да у одређеном року отклони утврђене неправилности и да јој о томе достави доказ у року утврђеном тим решењем.

Ако се налазом из става 1. овог члана утврди да је давалац услуга учинио повреду из члана 72. 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 3. овог члана овом даваоцу истовремено изриче новчану казну из тог члана, односно новчану казну утврђену законом којим се уређују платне услуге, на основу дискреционе оцене тежине утврђених неправилности, понашања даваоца услуга и одговорних лица тог даваоца и других битних околности под којима је учињена утврђена неправилност.

Ако давалац услуга у случају из става 3. овог члана Народној банци Србије не достави доказ да је отклонио неправилности у року утврђеном решењима из става 3. овог члана, Народна банка Србије доноси решење којим овом даваоцу изриче нову новчану казну, и то у највишем износу те казне утврђене у члану 72. овог закона, односно у закону којим се уређују платне услуге.

Ако је ради правовременог отклањања неправилности у конкретном случају неопходно даваоцу услуга одмах, односно у кратком року дати такав налог или је давалац услуга, да је поступао с пажњом доброг стручњака, могао да отклони неправилност у току поступка али то није учинио, при чему је у току поступка по притужби даваоцу услуга достављањем захтева за изјашњење претходно већ пружена прилика да се изјасни о свим чињеницама које су од значаја за одлучивање – Народна банка Србије може донети решење којим даваоцу услуга налаже да отклони утврђене неправилности, односно изриче новчану казну из члана 72. овог закона – без претходног достављања налаза по притужби на изјашњење.

Ако је уз изјашњење на налаз давалац доставио доказ да је већ отклонио све неправилности утврђене у налазу, Народна банка Србије – узимајући у обзир да ли се ради о потенцијалној системској неправилности, као и ценећи раније поступање тог даваоца, тежину утврђених неправилности, показану спремност даваоца услуга да их отклони, као и друге битне околности под којима су те неправилности учињене – може решењем да обустави поступак или независно од тога што су неправилности отклоњене изрећи новчану казну у складу са ст. 4. и 5. овог члана.

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

Ако банка не уплати новчану казну које је изречена решењем из овог члана у року одређеном тим решењем, новчана казна се принудно наплаћује преносом новчаних средстава банке на рачуну код Народне банке Србије у корист рачуна Народне банке Србије.

Против решења из овог члана може се водити управни спор, при чему 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.

Обавештење даваоцу услуга

Члан 63.

Ако су у поступку по притужби утврђене неправилности мањег значаја, односно неправилности за које је оцењено да немају системски карактер (нпр. последица су оперативне грешке или пропуста у раду запослених и сл.) а у интересу је корисника да се та неправилност отклони у што краћем року – Народна банка Србије може уместо налаза из члана 62. став 1. овог закона даваоцу услуга упутити обавештење о могућности да давалац утврђене неправилности отклони у року одређеном тим обавештењем, како се не би предузеле мере у складу с чланом 62. овог закона.

Ако давалац услуга достави доказ да је поступио у складу са обавештењем из става 1. овог члана, Народна банка Србије неће предузимати мере у складу са чланом 62. овог закона.

Ако давалац услуге не поступи у складу са обавештењем из става 1. овог члана, Народна банка Србије ће донети решење у складу са чланом 62. став 6. овог закона.

Спровођење контролних поступака

Члан 64.

Одредбе овог члана не доводе у питање овлашћење Народне банке Србије да, у складу са одредбама посебних закона којима се уређује пословање давалаца 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 1. 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 услуга а до ког је дошла током поступања по притужби или спровођења поступка посредовања у складу са овим законом.

Објављивање информација о изреченим мерама

Члан 65.

Народна банка Србије ће два пута годишње на својој интернет страници и/или на други одговарајући начин, објавити списак давалаца услуга према којима су изречене мере у складу са чланом 62. и 63. овог закона, односно у складу са законом којим се уређује пословање давалаца услуга.

Право на судску заштиту

Члан 66.

Покретање и вођење поступка по приговору и притужби, односно поступка посредовања из овог закона није услов, не искључује, нити утиче на остваривање права корисника на судску заштиту, у складу са законом.

**Специфичности заштите корисника
кад је давалац услуга из државе чланице или треће државе**

Члан 67.

На заштиту корисника у вези с финансијским услугама које давалац 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. 59. до 66. овог закона.

Приговор из члана 59. овог закона подноси се непосредно огранку, односно заступнику даваоца из става 1. овог члана.

Ако корисник притужбу поднесе против даваоца 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 податке с телима друге државе чланице овлашћеним за вансудско решавање спора између даваоца услуга и корисника.

Одредбе члана 72. ст. 2. и 4. 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 XI

ФИНАНСИЈСКЕ ПОГОДБЕ КОЈЕ НУДИ ТРГОВАЦ

Сходна примена

Члан 68.

На финансијске погодбе сходно се примењују одредбе чл. 5. до 17. овог закона.

Одустанак од финансијске погодбе

Члан 69.

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 о одустанку из става 1. овог члана, трговцу накнади претрпљену штету ако је дошло до умањења вредности предмета купопродаје и плати уговорену камату из основног посла од дана закључења уговора о купопродаји до дана плаћања камате.

Оглашавање и понуда

Члан 70.

При оглашавању, понуди, као и у уговору о финансијским погодбама које нуди трговац, 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.

Изузетно, у посебним и оправданим случајевима у којима носач који се користи за саопштавање информација из става 1. овог члана не омогућује њихов визуелни приказ, ове информације не морају бити приказане приликом оглашавања.

У посебним и оправданим случајевима у којима електронски носач који се употребљава за саопштавање информација из става 1. овог члана не омогућује њихов визуелни приказ на уочљив и јасан начин, кориснику се мора обезбедити могућност приступања овим информацијама додиром прста (нпр. кликтањем, клизним помицањем или преласком прста).

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.

Г л а в а XII

НАДЗОР

Члан 71.

Народна банка Србије врши надзор над даваоцима услуга, у складу са овим законом, законом којим се уређује Народна банка Србије, као и законима којима се уређује пословање тих давалаца услуга.

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 XIII

КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Новачне казне Народне банке Србије

Члан 72.

За поступање супротно одредбама овог закона, односно за његову неправилну примену, казниће се банка новчаном казном од 60.000 до 1.000.000 динара у поступку из члана 62. овог закона.

За поступање супротно одредбама овог закона, односно за његову неправилну примену казниће се давалац лизинга, односно платна институција и институција електронског новца новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара, у поступку из члана 62. овог закона.

За поступање супротно одредбама уговора или општих услова пословања, казниће се банка новчаном казном од 30.000 до 1.000.000 динара, у поступку из члана 62. овог закона.

За поступање супротно одредбама уговора или општих услова пословања казниће се давалац лизинга, односно платна институција и институција електронског новца новчаном казном од 20.000 до 500.000 динара у поступку из члана 62. овог закона.

Прекршајне казне

Члан 73.

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

- 1) ако финансијске погодбе пружа супротно начелу забране дискриминације из члана 5. овог закона (члан 5. овог закона);
- 2) ако уговор о финансијској погодби није сачињен у писаној форми и потписан на начин прописан чланом 6. овог закона (члан 6. став 1. овог закона);
- 3) ако корисник не добије примерак уговора о финансијској погодби (члан 6. став 2. овог закона);
- 4) ако уговор о финансијској погодби садржи одредбе којима се корисник одриче права која су му гарантована овим законом (члан 6. став 3. овог закона);
- 5) ако у досијеу корисника не чува уговор о финансијској погодби или уговорну документацију која се односи на корисника, на начин и у року прописаном у члану 6. овог закона (члан 6. став 5. овог закона);
- 6) ако кориснику пружи услугу финансијске погодбе без његовог претходног захтева или изричитог пристанка (члан 7. став 1. овог закона);
- 7) ако претпостави да је корисник дао пристанак на закључење уговора о финансијској погодби или за куповину споредних услуга ако су били приказани у оквиру унапред задатих опција (члан 7. став 2. овог закона);
- 8) 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);
- 9) ако новчану уговорну обавезу не утврди на начин одређен одредбама члана 8. овог закона (члан 8. став 7. овог закона);
- 10) ако не обезбеди усклађеност општих услова пословања који се односе на финансијске погодбе са законом и другим прописима (члан 9. став 2. овог закона);
- 11) ако кроз опште услове пословања који се односе на финансијске погодбе не обезбеди примену добрих пословних обичаја, добру пословну праксу и фер однос према кориснику (члан 9. став 2. овог закона);

12) 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, пре закључења уговора (члан 9. став 5. овог закона);

13) ако приликом промене општих услова пословања корисника о томе не обавести на уговорен начин и не достави их или не учини доступним кориснику, најкасније 30 дана пре почетка њихове примене (члан 9. став 6. овог закона);

14) 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 писаној форми и без одлагања, иако је корисник то захтевао (члан 9. став 7. овог закона);

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

16) ако кориснику не достави податке и информације у вези са уговором о финансијској погодби које је дужан доставити у складу са овим законом, или ако кориснику наплати накнаду за податке и информације које је дужан да му у складу са овим законом достави, без обзира на форму и начин на који се достављају (члан 14. став 1. овог закона);

17) ако кориснику на његов захтев не достави податке и информације у вези са закљученим уговором о финансијској погодби које нису изричито наведене овим законом, као и ако кориснику на његов захтев не достави поново информације и податке које су му у складу са овим законом већ достављене (члан 14. став 2. овог закона);

18) ако не обезбеди да запослени који су ангажовани на пословима продаје финансијских погодби поседују одговарајуће квалификације у складу са чланом 15. овог закона и ако не обезбеде обуку ових запослених (члан 15. став 2. овог закона);

19) ако не поступају поштено, праведно, транспарентно и с пажњом доброг стручњака, као и ако при спровођењу својих пословних активности не узимају у обзир права и интересе корисника (члан 16. став 1. овог закона);

20) ако приликом закључивања уговора о финансијској погодби не узму у обзир све информације и претпоставке предвиђене чланом 16. овог закона (члан 16. став 2. овог закона);

21) ако не израде, односно не примењују политику исплате накнада својим запосленима на начин предвиђен чланом 16. овог закона (члан 16. став 3. овог закона);

22) ако корисницима на јасан и прецизан начин не пружи основне информације о поступку закључивања уговора о финансијској погодби (члан 15. став 6. овог закона);

23) ако при оглашавању користи изразе којима се финансијска погодба означава бесплатном или сличне изразе ако је одобрење те финансијске погодбе условљено закључењем другог уговора или је условљено било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 17. став 4. овог закона);

24) ако постојање обавезе за закључење уговора о споредним услугама при чему се цена споредне услуге не може одредити унапред, не искаже на репрезентативном примеру јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе (члан 17. став 5. овог закона);

25) ако при оглашавању, понуди, као и у уговору о финансијској погодби не наведе податке о роби или услузи, готовинску цену, као и износ који се плаћа унапред на име учешћа или прве рате у складу са чланом 70. став 1, 2. и 3. овог закона (члан 70. став 1, 2. и 3. овог закона);

26) 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 70. став 4. овог закона);

27) 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 70. став 5. 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 200.000 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 XIV

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 74.

Даваоци услуга су дужни да своје опште акте ускладе са одредбама овог закона најкасније до дана почетка примене тог закона, односно појединих његових одредби.

До доношења подзаконских прописа у складу са овим законом примењују се подзаконски акти донети на основу Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 139/2014), осим оних одредби тих прописа које нису у складу са овим законом.

Члан 75.

Одредбе чл. 55. и 56, као и члана 42. став 8. овог закона које се односе на пружање саветодавних услуга, примењиваће се од 1. јануара 2026. године.

Одредбе члана 67. овог закона примењиваће се од дана приступања Републике Србије Европској унији.

Члан 76.

Код уговора о стамбеном кредиту из члана 12. став 2. овог закона који су закључени до дана ступања на снагу тог закона примењује се променљива каматна стопа која не може бити већа од 5%.

Одредба из става 1. овог члана примењује се до 31. децембра 2026. године.

На уговоре о кредитној картици који су закључени до дана ступања на снагу овог закона примењује се номинална каматна стопа која не може бити већа од стопе законске затезне камате из члана 11. овог закона која важи на тај дан увећане за шест процентна поена.

На уговоре о дозвољеном прекорачењу који су закључени до дана ступања на снагу овог закона примењује се номинална каматна стопа која не може бити већа од стопе законске затезне камате из члана 11. овог закона која важи на тај дан увећане за осам процентних поена.

Члан 77.

Народна банка Србије ће први пут утврдити и објавити просечне пондерисана каматне стопе из члана 12. овог закона 1. децембра 2024. године према последњим познатим подацима, а банке су дужне да код уговора са променљивом каматном стопом од 1. јануара примењују прописану номиналну стопу, ако је она мања од уговорене.

Члан 78.

Даном почетка примене овог закона, односно 15. маја 2025. године престаје да важи Закон о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 139/2014).

Поступци заштите права и интереса корисника започети у складу са Законом о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 139/2014) и прописима донетим на основу тог закона, окончаће се у складу са тим законом и прописима.

Члан 79.

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“, а примењује се од 15. маја 2025. године, осим одредби члана 11, 12, 76. и 77. које се примењују од 1. јануара 2025. године.