



НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ

ТЕХНИЧКО УПУТСТВО

**ЗА ЕЛЕКТРОНСКО ДОСТАВЉАЊЕ НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ
ПОДАТАКА О ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА КОЈЕ
ДОСТАВЉАЈУ БАНКЕ, ДАВАОЦИ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА,
ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ, ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛЕКТРОНСКОГ
НОВЦА И ЈАВНИ ПОШТАНСКИ ОПЕРАТОР, КАО И КЛИЈЕНАТА
И КОРИСНИКА УСЛУГА У ДЕЛАТНОСТИ ОСИГУРАЊА КОЈЕ
БАНКА И ДАВАОЦИ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА ДОСТАВЉАЈУ
НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ**

ВЕРЗИЈА 1.6

Јун 2019. године

Садржај:

1. ПРАВНИ ОСНОВ.....	3
2. ТРОМЕСЕЧНО ИЗВЕШТАВАЊЕ.....	4
2.1. ЗАГЛАВЉЕ ЕЛЕКТРОНСКЕ ПОРУКЕ	4
2.2. КОНТРОЛЕ ПОДАТАКА ЗАГЛАВЉА:.....	5
3. РР- ПРИГОВОРИ НА РАД ДАВАЛАЦА УСЛУГА.....	6
3.1. РАЧУНСКЕ КОНТРОЛЕ.....	11
3.2. ПРИМЕРИ XML ДОКУМЕНТА.....	12
3.3. ШИФАРНИК ВРСТА ОСНОВА САСТОЈИ СЕ ИЗ ШИФАРНИКА ФИНАНСИЈАСКИХ УСЛУГА И ШИФАРНИКА ПРЕДМЕТА ПРИГОВОРА.....	17
3.4. ШИФАРНИК ТИПА КОРИСНИКА, НАЧИНА УГОВАРАЊА , ТИПА КОРИСНИКА1, ТИПА КОРИСНИКА 2 И ВРСТЕ 2	21
3.5. ШИФАРНИК ПОДАТАКА О ПРИМЉЕНИМ ПРИГОВОРИМА КОРИСНИКА УСЛУГЕ ОСИГУРАЊА	22
4. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ.....	24
4.1. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ О ЕЛЕКТРОНСКОЈ РАЗМЕНИ ПОДАТАКА.....	25
4.2. ПРОТОКОЛ ЗА ПРЕНОС ПОДАТАКА	26
4.3. СТРУЧНА ПОДРШКА	26
4.4. ТЕХНИЧКА ПОДРШКА	26

1. Правни основ

1.1. Податке о примљеним писменим приговорима на рад давалаца финансијских услуга које пружају банке, давалаца финансијског лизинга, платне институције, институције електронског новца и јавни поштански оператор ти даваоци услуга достављају Народној банци Србије, у складу са Одлуком о поступку по приговору и притужби корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 1/2019), Одлуком о поступку по приговору и притужби правног лица („Службени гласник РС“, бр. 1/2019), као и Упутством о електронском достављању Народној банци Србије података о приговорима корисника (Г. бр. 2849 од 4. априла 2019. године).

1.2. Податке о примљеним писменим приговорима корисника услуга осигурања Народној банци Србије достављају даваоци услуге у делатности осигурања на основу Закона о осигурању („Службени гласник РС“, бр. 139/2014) и Одлуке о начину заштите права и интереса корисника услуга осигурања („Службени гласник РС“, бр. 55/2015). Даваоци услуге у делатности осигурања, у смислу овог упутства су и банке и даваоци финансијског лизинга који послове заступања у осигурању обављају на основу претходне сагласности Народне банке Србије.

2. ТРОМЕСЕЧНО ИЗВЕШТАВАЊЕ

2.1. Заглавље електронске поруке

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	ТИП	НАПОМЕНА
<Dokument>			
<DatumStanja>	Датум важења података. Одговара датуму у називу фајла.	Date	Датумски података у формату DD.MM.YYYY Обавезно попуњено.
<Obrazac>	Шифра електронске поруке, односно xml којим се достављају подаци-IMN	Text (2)	Иста као у називу податка PP. Обавезно попуњено.
<MaticniBroj>	Матични број обвезника извештавања је стандардизована нумеричка ознака која се налази у постојећој бази обвезника извештавања Народне банке Србије	Number (8)	Нумеричка вредност дужине 8. Обавезно попуњено.
<RedniBroj>	Редни број слања податка за задати датум стања.	Integer (2)	Редни број мора бити исти као у називу фајла. Обавезно попуњено
<PodatkeObradio>	Име и презиме особе која је податке обрадила.	Text (240)	Текст податак дужине 240. Обавезно попуњено.
<Kontakt>	Телефон и мејл адреса особе која је податке обрадила.	Text (240)	Текст податак дужине 240. Обавезно попуњено.
Обвезници извештавања су 1.банке 2.даваоци финансијског лизинга 3.платне институције 4.институције електронског новца 5.јавни поштански оператор			
Сви елементи заглавља су обавезни.			
Датум важења мора бити последњи дан у тромесечју за које се извештава: 31.03. или 30.06. или 30.09. или 31.12.			
Динамика достављања: ТРОМЕСЕЧНА - до 15. априла за прво тромесечје, до 15. јула за друго тромесечје, до 15. октобра за треће тромесечје текуће године, односно до 15. јануара за четврто тромесечје претходне године, подаци морају бити потпуни и тачни. По истеку рока за достављање података, подаци неће бити обрађивани осим ако власници података у НБС не одлуче другачије.			
У случају да финансијска институција није примила приговоре на свој рад, тај податак се, такође, обавезно уноси на начин дат примером у овом упутству.			

2.2. *Контроле података заглавља:*

<DatumStanja>	код грешке 10 Датум важења података мора бити формата DD.MM.YYYY
	код грешке 21 Датум важења података мора бити исти као и датум у називу xml фајла
	код грешке 34 Датум важења података не може бити млађи од текућег датума
	код грешке 35 Датум важења података може бити само задњи дан тромесечја 31.03., 30.06., 30.09., 31.12.
<Образас>	код грешке 13 Текстуалан податак дужине 2 и узима вредност РР, провера се врши у шифарнику важећих образаца
	код грешке 21 Образац мора бити исти као и образац у називу xml фајла
<МатичниБрој>	код грешке 10 Матични број обвезника извештавања мора бити нумерички податак дужине 8
	код грешке 13 Матични број обвезника извештавања мора постојати у шифарнику правних лица у НБС
	код грешке 21 Матични број обвезника извештавања мора бити исти као и матични број обвезника извештавања у називу xml фајла
<РедниБрој>	код грешке 10 Редни број слања мора бити нумерички податак дужине 2
	код грешке 14 Редни број слања мора бити за 1 већи од претходног слања који је био у обради у НБС
	код грешке 21 Редни број слања мора бити исти као и редни број слања у називу xml фајла
<Контакт>	код грешке 226 Контакт мора садржати телефон и имејл адресу

3. PP- Приговори на рад давалаца услуга

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (O)-ОБАВЕЗНО
<SlogPP> Приговори на рад давалаца услуга (банке, даваоци финансијског лизинга, платне институције, институције електронског новца и јавни поштански оператор)		
<TipKorisnika>	Тип корисника (физичка лица , правна лица, пољопривредници, предузетници)	Целобројна нумеричка вредност из шифарника TipKorisnika у наставку овог документа(O)
<NacinUgovaranja>	Начин уговарања	Целобројна нумеричка вредност из шифарника NacinUgovaranja у наставку овог документа (O)
<VrstaOsnova>	Финансијска услуга, односно предмет приговора	Целобројна нумеричка вредност из шифарника VrstaOsnova у наставку овог документа (O)
<Iznos1>	Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који нису решени у том тромесечју - Основани - Решени у року од 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<Iznos2>	Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који нису решени у том тромесечју – Основани - Решени у року од додатних 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<Iznos3>	Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који нису решени у том тромесечју – Основани - Решени у року преко 30 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<Iznos4>	Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који нису решени у том тромесечју - Неосновани - Решени у року од 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<Iznos5>	Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који нису решени у том тромесечју –	Целобројна нумеричка вредност (O)

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (О)-ОБАВЕЗНО
	Неосновани- Решени у року од додатних 15 дана	
<Iznos6>	Приговори који су примљени у тромесечју које претходи извештајном периоду а који нису решени у том тромесечју – Неосновани- Решени у року преко 30 дана	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos7>	Приговори примљени у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије) Примљени	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos8>	Приговори примљени у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)- Основани- Решени у року од 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos9>	Приговори примљени у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)– Основани- Решени у року од додатних 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (О)
<Iznos10>	Приговори примљени у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)– Основани- Решени у року преко 30	Целобројна нумеричка вредност (О)

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (O)-ОБАВЕЗНО
	дана	
<Iznos11>	Приговори примљени у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)- Неосновани - Решени у року од 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<Iznos12>	Приговори примљени у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)- Неосновани - Решени у року од додатних 15 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
<Iznos13>	Приговори примљени у извештајном периоду, укључујући и оне које је даваоцу услуга проследила Народна банка Србије (које су корисници уместо даваоцу услуга доставили Народној банци Србије)- Неосновани - Решени у року преко 30 дана	Целобројна нумеричка вредност (O)
Подаци које достављају само банке а односе се на укупан број корисника у банкама		
<BrojKorisnika1>	Број корисника са стањем на последњи дан извештајног периода по типу корисника и по врсти физичких лица	
<TipKorisnika1>	Категорија корисника и врста физичких лица	Целобројна нумеричка вредност по шифарнику за TipKorisnika1 у наставку овог документа (O)
<Broj1>	Број корисника са стањем на последњи дан извештајног периода	Целобројна нумеричка вредност (O)
<BrojKorisnika2>	Број корисника по свакој категорији корисника посебно са стањем на последњи дан извештајног периода, и то по врсти финансијских услуга и по начину уговарања	
<TipKorisnika2>	Категорија корисника	Целобројна нумеричка вредност по шифарнику за TipKorisnika у наставку овог документа (O)
<Vrsta2>	Врста финансијских услуга и начина уговарања	Целобројна нумеричка вредност које узима вредност из шифарника Vrsta2 у

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (O)-ОБАВЕЗНО
		наставку овог документа (O)
<Broj2>	Број корисника са стањем на последњи дан извештајног периода	Целобројна нумеричка вредност (O)
Подаци које достављају само обвезници који дају услуге осигурања		
<SlogPO> <i>Подаци о примљеним приговорима корисника услуге осигурања</i>		
<TipPodatka>	Тип лица корисника услуге осигурања које је подносилац приговора 1=PL – правно лице, 2=FL – физичко лице, 3=PR – предузетник.	Нумеричка вредност дужине 1 које узима вредност 1,2 или 3. (O)
<VrstaOsnova>	Врста основа приговора из делатности осигурања	Троцифрени број из Шифарника основа приговора - уз овај документ
<VrstaOsiganja>	Врста осигурања	Троцифрени број из Шифарника врсте осигурања - уз овај документ
<Iznos1>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – основаних/позитивно решених у року до 15 дана	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos2>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – основаних/позитивно решених у року преко 15 дана	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos3>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – неоснованих/негативно решених у року до 15 дана	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos4>	Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја – неоснованих/негативно решених у року преко 15 дана	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos5>	Укупан број примљених приговора у току извештајног тромесечја	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos6>	Укупан број основаних/позитивно решених приговора у року до 15 дана	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos7>	Укупан број основаних/позитивно решених приговора у року преко 15 дана	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos8>	Укупан број неоснованих/негативно	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10

НАЗИВ ТАГА	САДРЖАЈ	НАПОМЕНА / (О)-ОБАВЕЗНО
	решених приговора у року до 15 дана	
<Iznos9>	Укупан број неоснованих/негативно решених приговора у року преко 15 дана	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
<Iznos10>	Укупан број приговора у току на крају извештајног тромесечја	Нумеричка целобројна позитивна вредност – дужине 10
Сви елементи поруке су обавезни. Динамика достављања: ТРОМЕСЕЧНА		
Обвезник извештаваља доставља шифре података из Шифарника основа приговора на рад банака само за оне основе приговора за које има податке, није обавезна да достави све шифре попуњене нулама		
Контроле:		
За све елементе xml-a:	код грешке 10 - Податак није одговарајућег типа	
	код грешке 12 – Недостаје податак који мора бити попуњен	
	код грешке 17 - Податак није одговарајуће дужине	
	код грешке 799 –Недостаје елемент xml-a	
За све елементе xml-a: <TipKorisnika> <NacinUgovaranja> <VrstaOsnova> <TipKorisnika1> <TipKorisnika2> <Vrsta2>	код грешке 13 – податак не постоји у шифарнику из упутства код грешке 32 - Дупли податак у оквиру једног извештаја РР код грешке 33 – Недостаје податак из шифарника који се обавезно попуњава	
<VrstaOsnova>	код грешке 292 - Шифра финансијских услуга може имати само одређене вредности шифара предмета приговора	
За све елементе xml-a: <TipPodatka> <VrstaOsnova> <VrstaOsiganja>	код грешке 13 – податак не постоји у шифарнику из упутства код грешке 32 - Дупли податак у оквиру једног извештаја РО код грешке 33 – Недостаје податак из шифарника који се обавезно попуњава	
Рачунске контроле, 1, 2, 3	код грешке 158 – Морају важити рачунске контроле из техничког Упутства за електронску размену података	

3.1. Рачунске контроле

1.РР контрола

$$(\langle \text{Iznos1} \rangle + \langle \text{Iznos2} \rangle + \langle \text{Iznos3} \rangle + \langle \text{Iznos4} \rangle + \langle \text{Iznos5} \rangle + \langle \text{Iznos6} \rangle) * \\ = \langle \text{Iznos7} \rangle - (\langle \text{Iznos8} \rangle + \langle \text{Iznos9} \rangle + \langle \text{Iznos10} \rangle + \langle \text{Iznos11} \rangle + \langle \text{Iznos12} \rangle + \langle \text{Iznos13} \rangle)**$$

*за хмл текући извештај

** претходни хмл извештај

Укупан број тзв. пренетих приговора (који су примљени у претходном тромесечју а који нису решени у том тромесечју већ у текућем извештајном периоду) мора бити једнак

Укупном броју примљених нерешених приговора за претходни извештај

2. РО контрола

$$(\langle \text{Iznos1} \rangle + \langle \text{Iznos2} \rangle + \langle \text{Iznos3} \rangle + \langle \text{Iznos4} \rangle) * = \langle \text{Iznos10} \rangle **$$

*за текуће извештајно тромесечје

** претходно извештајно тромесечје

Укупан број пренетих приговора из претходног извештајног тромесечја а решених у текућем извештајном тромесечју

$$(\langle \text{Iznos1} \rangle + \langle \text{Iznos2} \rangle + \langle \text{Iznos3} \rangle + \langle \text{Iznos4} \rangle)$$

мора бити једнак

Укупаном броју приговора у току $\langle \text{Iznos10} \rangle$ за претходно извештајно тромесечје

3. РО контрола

$$\langle \text{Iznos5} \rangle - \langle \text{Iznos6} \rangle - \langle \text{Iznos7} \rangle - \langle \text{Iznos8} \rangle - \langle \text{Iznos9} \rangle = \langle \text{Iznos10} \rangle$$

Укупан број приговора примљених у току текућег извештајног тромесечја, умањен за Решене приговоре у току текућег извештајног тромесечја мора бити једнак Укупном броју приговора у току на крају текућег извештајног тромесечја.

3.2. Примери xml документа

- Пример података у XML формату за БАНКЕ - PP300619_01_88888888.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>30.06.2019</DatumStanja>
<Obrazac>PP</Obrazac>
<MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
<RedniBroj>1</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <NacinUgovaranja>1<NacinUgovaranja>
  <VrstaOsnova>111</VrstaOsnova>
  <Iznos1>11</Iznos1>
  <Iznos2>0</Iznos2>
  <Iznos3>13</Iznos3>
  <Iznos4>0</Iznos4>
  <Iznos5>55</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>25</Iznos7>
  <Iznos8>11</Iznos8>
  <Iznos9>0</Iznos9>
  <Iznos10>3</Iznos10>
  <Iznos11>0</Iznos11>
  <Iznos12>5</Iznos12>
  <Iznos13>2</Iznos13>
</SlogPP>
<BrojKorisnika1>
  <TipKorisnika1>11</TipKorisnika1>
  <Broj1>5</Broj1>
</BrojKorisnika1>
<BrojKorisnika 2>
  <TipKorisnika2>1</TipKorisnika2>
  <Vrsta2>11</Vrsta2>
  <Broj2>7</Broj2>
</BrojKorisnika2>
<SlogPO>
  <TipPodatka>1</TipPodatka >
  <VrstaOsnova>811</VrstaOsnova>
  <VrstaOsiguranja>101</VrstaOsiguranja>
  <Iznos1>1</Iznos1>
  <Iznos2>5</Iznos2>
  <Iznos3>3</Iznos3>
  <Iznos4>4</Iznos4>
  <Iznos5>20</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>4</Iznos7>
  <Iznos8>5</Iznos8>
  <Iznos9>6</Iznos9>
  <Iznos10>2</Iznos10>
</SlogPO>
</Dokument>
</ZaSlanje>
```

- Пример података у XML формату за ДАВАОЦЕ ФИНАНСИЈСКОГ ЛИЗИНГА
PP300619_01_88888888.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>30.06.2019</DatumStanja>
<Obrazac>PP</Obrazac>
<MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
<RedniBroj>1</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <NacinUgovaranja>1<NacinUgovaranja>
  <VrstaOsnova>111</VrstaOsnova>
  <Iznos1>11</Iznos1>
  <Iznos2>0</Iznos2>
  <Iznos3>13</Iznos3>
  <Iznos4>0</Iznos4>
  <Iznos5>55</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>25</Iznos7>
  <Iznos8>11</Iznos8>
  <Iznos9>0</Iznos9>
  <Iznos10>3</Iznos10>
  <Iznos11>0</Iznos11>
  <Iznos12>5</Iznos12>
  <Iznos13>2</Iznos13>
</SlogPP>
<SlogPO>
  <TipPodatka>1</TipPodatka >
  <VrstaOsnova>811</VrstaOsnova>
  <VrstaOsiguranja>101</VrstaOsiguranja>
  <Iznos1>1</Iznos1>
  <Iznos2>5</Iznos2>
  <Iznos3>3</Iznos3>
  <Iznos4>4</Iznos4>
  <Iznos5>20</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>4</Iznos7>
  <Iznos8>5</Iznos8>
  <Iznos9>6</Iznos9>
  <Iznos10>2</Iznos10>
</SlogPO>
</Dokument>
</ZaSlanje>

```

- Пример XML поруке за ПЛАТНЕ ИНСТИТУЦИЈЕ, ИНСТИТУЦИЈЕ ЕЛКТРОНСКОГ НОВЦА и ЈАВНОГ ПОШТАНСКОГ ОПЕРАТОРА PP300619_01_88888888.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>30.06.2019</DatumStanja>
<Obrazac>PP</Obrazac>
<MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
<RedniBroj>1</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <NacinUgovaranja>1<NacinUgovaranja>
  <VrstaOsnova>111</VrstaOsnova>
  <Iznos1>11</Iznos1>
  <Iznos2>0</Iznos2>
  <Iznos3>13</Iznos3>
  <Iznos4>0</Iznos4>
  <Iznos5>55</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>25</Iznos7>
  <Iznos8>11</Iznos8>
  <Iznos9>0</Iznos9>
  <Iznos10>3</Iznos10>
  <Iznos11>0</Iznos11>
  <Iznos12>5</Iznos12>
  <Iznos13>2</Iznos13>
</SlogPP>
</Dokument>
</ZaSlanje>

```

- Пример XML поруке кад БАНКА нема података за послове осигурања PP300619_02_88888888.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>30.06.2019</DatumStanja>
<Obrazac>PP</Obrazac>
<MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
<RedniBroj>2</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <NacinUgovaranja>1<NacinUgovaranja>
  <VrstaOsnova>111</VrstaOsnova>
  <Iznos1>11</Iznos1>
  <Iznos2>0</Iznos2>
  <Iznos3>13</Iznos3>
  <Iznos4>0</Iznos4>
  <Iznos5>55</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>0</Iznos7>
  <Iznos8>11</Iznos8>

```

```

    <Iznos9>0</Iznos9>
    <Iznos10>13</Iznos10>
    <Iznos11>0</Iznos11>
    <Iznos12>55</Iznos12>
    <Iznos13>3</Iznos13>
</SlogPP>
<BrojKorisnika1>
  <TipKorisnika1>11</TipKorisnika1>
  <Broj1>5</Broj1>
</BrojKorisnika1>
<BrojKorisnika 2>
  <TipKorisnika2>11</TipKorisnika2>
  <Vrsta2>11</Vrsta2>
  <Broj2>7</Broj2>
</BrojKorisnika2>
<SlogPO/>
</Dokument>
</ZaSlanje>

```

- Пример података у XML формату даваоци финансијског лизинга када нема података за осигурање - PP300619_02_88888888.xml

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
<DatumStanja>30.06.2019</DatumStanja>
<Obrazac>PP</Obrazac>
<MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
<RedniBroj>2</RedniBroj>
<PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
<Kontakt>011 999999, petar.petrovic@domen.rs</Kontakt>
<SlogPP>
<SlogPP>
  <TipKorisnika>1</TipKorisnika>
  <NacinUgovaranja>1<NacinUgovaranja>
  <VrstaOsnova>111</VrstaOsnova>
  <Iznos1>11</Iznos1>
  <Iznos2>0</Iznos2>
  <Iznos3>13</Iznos3>
  <Iznos4>0</Iznos4>
  <Iznos5>55</Iznos5>
  <Iznos6>3</Iznos6>
  <Iznos7>0</Iznos7>
  <Iznos8>11</Iznos8>
  <Iznos9>0</Iznos9>
  <Iznos10>13</Iznos10>
  <Iznos11>0</Iznos11>
  <Iznos12>55</Iznos12>
  <Iznos13>3</Iznos13>
</SlogPP>
<SlogPO/>
</Dokument>
</ZaSlanje>

```

- Пример XML даваоци финансијског лизинга када нема податка о приговорима PP300619_04_88888888.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
  <DatumStanja>30.06.2019</DatumStanja>
  <Obrazac>PP</Obrazac>
  <MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
  <RedniBroj>4</RedniBroj>
  <PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
  <Kontakt>09912345678, petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
  <SlogPP/>
  <SlogPO/>
</Dokument>
</ZaSlanje>
```

- Пример XML када платне иснституције и институције елктронског новца и јавни поштански оператор немају податка PP300619_04_88888888.xml

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8" ?>
<ZaSlanje>
<Dokument>
  <DatumStanja>30.06.2019</DatumStanja>
  <Obrazac>PP</Obrazac>
  <MaticniBroj>88888888</MaticniBroj>
  <RedniBroj>4</RedniBroj>
  <PodatkeObradio>PetarPetrovic</PodatkeObradio>
  <Kontakt>09912345678, petar.petrovic@nbs.rs</Kontakt>
  <SlogPP/>
</Dokument>
</ZaSlanje>
```


3.3. Шифарник врста основа састоји се из шифарника финансијских услуга и шифарника предмета приговора

Напомена: Значење колоне обавезност у табели шифарника је :

- 1- шифра се обавезно доставља
- 2- шифра се доставља се ако за њу постоје подаци
- 3- шифра се не доставља

Шифарника финансијских услуга :

Шифра финансијске услуге	Назив- Опис финансијске услуге	Обавезно
1	КРЕДИТИ	3
11	Готовински кредити	2
12	Потрошачки кредити	2
13	Стамбени кредити	2
14	Кредити за пољопривреднике	2
15	Кредити за предузетнике	2
16	Кредити за рефинансирање	2
17	Остали кредити	2
2	ДЕПОЗИТИ	3
21	Динарска штедња	2
22	Девизна штедња	2
23	Остали депозити	2
3	ПЛАТНЕ КАРТИЦЕ	3
31	Дебитне картице	2
32	Кредитне картице	2
40	Платни рачуни /Платне услуге	2
50	Дозвољена прекорачења рачуна	2
60	Финансијски лизинг	2
70	Електронски новац	2
80	Остало	2

Шифарник предмета приговора:

<i>Шифра предмета приговора</i>	<i>Опис предмета приговора</i>	<i>Обавезно</i>	<i>Шифре финансијске услуге из Шифарника финансијских услуга за које се доставља наведена шифра предмета приговора из Шифарника предмета приговора</i>
1	Валута/ Валутна клаузула/Валута трансакција	2	11,12,13,14,15,16,17, 22,31,32,40,60
2	Тип курса који се примењује	2	11,12,13,14,15,16,17, 22,60
3	Ревалоризација	2	11,12,13,14,15,16,17, 60
4	Рефинансирање	2	11,12,13,14,15,16,17, 32, 50
5	Превремена отплата	2	11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60
6	Конверзија у другу валуту	2	11,12,13,14,15,16,17
7	Одустанак од уговора	2	11,12,13,14,15,16,17, 50
8	Раскид уговора	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,50,60
9	Обрачун	2	11,12,13,14,15,16,17, 50
10	Одбијање захтева за кредит / Одбијање захтева за дозвољеним прекорачењем	2	11,12,13,14,15,16,17, 50
11	Доцња	2	11,12,13,14,15,16,17, 50
12	Редовна камата (метод, износ...)	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60
13	Каматна стопа	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,50,60
14	Затезна камата	2	11,12,13,14,15,16,17,31,32,50,60
15	Ефективна каматна стопа	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,50,60
16	Накнаде (које банка наплаћује у своје име) / Накнаде (које давалац услуга наплаћује у своје име)	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60
17	Трошкови (који се наплаћују у име и/или за рачун другог лица)	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60
18	Хипотека	2	11,12,13,14,15,16,17, 60
19	Залога	2	11,12,13,14,15,16,17, 50,60
20	Меница	2	11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60
21	Административна забрана	2	11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60
22	Полиса осигурања	2	11,12,13,14,15,16,17, 50,60
23	Гаранције	2	11,12,13,14,15,16,17, 60
24	Јемство	2	11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60
25	Враћање средстава обезбеђења отплате по истеку уговорног односа	2	11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60
26	Замена средстава обезбеђења	2	11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60
27	Оглашавање	2	11,12,13,14,15,16,17, 21, 22,31,32,40,50,60
28	Обавештавање у предуговорној фази	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60
29	Разлика у условима датим у понуди, нацрту уговора и уговору	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,32,50,60
30	Обавештавање о променљивој номиналној каматној стопи и измена плана отплате / Обавештавање о променљивој номиналној каматној стопи	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,60
31	Измена обавезних елемената уговора	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,50,60
32	Измена других елемената уговора	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,50,60
33	Обавештавање о стању дуга / Обавештење – извод	2	11,12,13,14,15,16,17, 31,32,50,60
34	Достављање информација, података и сл. у вези са уговорним односом	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60
35	Достављање примерка уговора	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,50,60
36	Чување уговорне документације	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,50,60
37	Кредитни биро	2	11,12,13,14,15,16,17, 32,40,50,60
38	Банкарска тајна / Тајност података	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,

<i>Шифра предмета приговора</i>	<i>Опис предмета приговора</i>	<i>Обавезно</i>	<i>Шифре финансијске услуге из Шифарника финансијских услуга за које се доставља наведена шифра предмета приговора из Шифарника предмета приговора</i>
	о платним услугама		
39	Приговор (немогућност подношења, неодговарање...)	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40, 50,60
40	Уступање потраживања	2	11,12,13,14,15,16,17, 32, 50,60
41	Спровођење извршног поступка	2	11,12,13,14,15,16,17, 31,32,40,50,60
42	Немогућност измиривања обавеза	2	11,12,13,14,15,16,17, 32,50,60
43	Финансијске услуге које корисник није тражио	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,40,50,60
44	Непоштена пословна пракса	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60
45	Неправичне уговорне одредбе	2	11,12,13,14,15,16,17, 21,22,31,32,40,50,60
46	Остало	2	11,12,13,14,15,16,17,21,22,23,31,32,40,50,60,70,80
47	Начин и услови под којима се може располагати депозитом	2	21,22
48	Промена услова депоновања	2	21,22
49	Услови и начин аутоматског продужавања орочења	2	21,22
50	Стара девизна штедња	2	22
51	Издавање платне картице	2	31,32
52	Проблеми с банкоматом	2	31,32
53	Измене и допуне уговора / Измене и допуне оквирног уговора / Уговорне одредбе	2	31,32,40,60
54	Раздвајање накнада (енг. unblending)	2	31,32
55	Ограничење међубанкарске накнаде	2	31,32
56	Трговачке накнаде	2	31,32
57	Платни бренд и платна апликација	2	31,32
58	Правило прихватања свих картица	2	31,32
59	Обавештавање о условима и начину коришћења картице у земљи	2	31,32
60	Обавештавање о условима и начину коришћења картице у иностранству	2	31,32
61	Губитак / крађа картице	2	31,32
62	Злоупотреба картице уз употребу сигурносног елемента	2	31,32
63	Злоупотреба картице без употребе сигурносног елемента	2	31,32
64	Отварање, вођење и гашење рачуна	2	40
65	Промена платног рачуна	2	40
66	Курс замене валута	2	40
67	Неуговорено прекорачење рачуна	2	40
68	Информације пре и након извршења појединачне платне трансакције	2	40
69	Листа услуга и накнада	2	40
70	Располагање новчаним средствима	2	40
71	Сагласност за извршење трансакције	2	40
72	Пријем и одбијање платног налога	2	40
73	Опозив платног налога	2	40
74	Рок извршења трансакције	2	40
75	Датум валуте задужења и одобрења	2	40
76	Извршење платне трансакције	2	40
77	Неодобрена платна трансакција	2	40
78	Неизвршена платна трансакција	2	40
79	Неправилно извршена платна трансакција	2	40
80	Повраћај износа платне трансакције	2	40
81	Јединствена идентификациона ознака	2	40

<i>Шифра предмета приговора</i>	<i>Опис предмета приговора</i>	<i>Обавезно</i>	<i>Шифре финансијске услуге из Шифарника финансијских услуга за које се доставља наведена шифра предмета приговора из Шифарника предмета приговора</i>
82	Утврђивање тока новчаних средстава платне трансакције	2	40
83	Задужење рачуна без платног налога	2	40
84	Међународна платна трансакција	2	40
85	Једнократне платне трансакције	2	40
86	Мале новчане вредности	2	40
87	Платни инструмент који није платна картица	2	40
88	Враћање предмета лизинга	2	60
89	Услови и начин преноса својине над предметом лизинга	2	60
90	Накнада штете	2	60
91	Коначан обрачун	2	60
92	Лизинг накнада	2	60
93	Мењачки послови - примењен курс	2	80
94	Мењачки послови - провизија	2	80
95	Мењачки послови - остало	2	80
96	Обвезнице	2	80
97	Други банкарске услуге (авали, гаранције, сеф и др.)	2	80

Важна напомена:

Шифре VrstaOsнова које се достављају као основ у обрасцу РР, креирају се тако што се на шифру финансијске услуге надовезује шифра предмета приговора.

На пример, ако је корисник доставио приговор у вези са превременом отплатом по основу уговора о стамбеном кредиту, шифра за врсту основа утврђује се на следећи начин:

На шифру финансијске услуге, у овом примеру „стамбени кредит“ (13), надовезује се шифра предмета приговора, у овом примеру „превремена отплата“ (5), и надовезивањем ове две шифре (13 и 5) добија се да је шифра VrstaOsнова „135“.

3.4. Шифарник Типа корисника, Начина уговарања, Типа корисника1, Типа корисника 2 и Врсте 2

Образац	Шифра	Назив	Обавезно
PP	TipKorisnika	Тип корисника	
	1	за физичка лица	2
	2	за правна лица	2
	3	пољопривредници	2
	4	предузетници	2
PP	NacinUgovaranja	Начин уговарања	
	1	Без коришћења средстава за комуникацију на даљину	2
	2	Е-banking,	2
	3	М-banking	2
	4	Остала средстава за комуникацију на даљину	2
BrojKorisnika1	TipKorisnika1		
		Категорије корисника:	
	11	физичка лица	1
	12	правна лица	1
	13	пољопривредници	1
	14	предузетници	1
		Врсте физичких лица:	
	21	Запослено лице	1
	22	Незапослено лице	1
	23	Пензионери	1
	24	Лица са минималним примањима (минимална месечна зарада увећана за 20%) *	2
	25	Лица која први пут постају корисници *	2
	26	Остало	1
BrojKorisnika2	Vrsta2		
		Врста финансијских услуга:	
	11	Кредити	2
	12	Депозити	2
	13	Платне картице	2
	14	Платни рачуни / Платне услуге	2
	15	Дозвољена прекорачења рачуна	2
	16	Остало	2
		Начин уговарања	
	21	Без коришћења средстава за комуникацију на даљину	2
	22	Е-banking,	2
	23	М-banking	2
	24	Остала средстава за комуникацију на даљину	2

3.5. Шифарник података о примљеним приговорима корисника услуге осигурања

Образац	Шифра	Назив	Обавезно
PO	<SlogPO>	Подаци о примљеним приговорима корисника услуге осигурања	
PO	<TipPodatka>	Тип лица корисника услуге осигурања које је подносилац приговора	
	1	PL – правно лице	1
	2	FL – физичко лице	1
	3	PR – предузетник.	1
	<VrstaOsnova>		
PO	1	Поступање друштва за осигурање, односно лица које за то друштво обавља послове заступања у осигурању:	3
	811	маркетинг и продаја	2
	812	премија осигурања	2
	813	управљање пословним процесима	2
	814	информисање пре закључења уговора	2
	815	информисање уговарача за време важења уговора	2
PO	2	Одлучивање друштва за осигурање у вези са уговором о осигурању или његовим извршењем:	3
	821	решавање захтева	2
	822	услови осигурања	2
	823	извршење обавеза из уговора	2
	824	висина и исплата понуђене накнаде	2
PO	3	Поступање друштва за осигурање према лицу које за то друштво обавља послове заступања у осигурању:	3
	831	повреда права корисника осигурања	2
	899	остало непоменуто	2
PO	<VrstaOsiganja>		
PO	1	Животна осигурања:	3
	101	осигурање живота	2
	102	осигурање за случај венчања и рођења	2
	103	рентно осигурање	2
	104	допунско осигурање уз осигурање живота	2
	105	животна осигурања везана за јединице инвестиционих фондова	2
	106	тонтине	2
	107	осигурање с капитализацијом исплате	2
PO	2	Неживотна осигурања:	3
	201	осигурање од последица незгоде	2
	202	добровољно здравствено осигурање	2
	203	осигурање моторних возила	2
	204	осигурање шинских возила	2
	205	осигурање ваздухоплова	2
	206	осигурање пловних објеката	2

<i>Образац</i>	<i>Шифра</i>	<i>Назив</i>	<i>Обавезно</i>
	207	осигурање робе у превозу	2
	208	осигурање имовине од пожара и других опасности	2
	209	остала осигурања имовине	2
	210	осигурање од одговорности због употребе моторних возила	2
	211	осигурање од одговорности због употребе ваздухоплова	2
	212	осигурање од одговорности због употребе пловних објеката	2
	213	осигурање од опште одговорности за штету	2
	214	осигурање кредита	2
	215	осигурање јемства	2
	216	осигурање финансијских губитака	2
	217	осигурање трошкова правне заштите	2
	218	осигурање помоћи на путовању	2

4. ОПШТЕ НАПОМЕНЕ И КОНТРОЛЕ

4.1. Опште напомене и контроле о електронској размени података

Пројекат предвиђа размену података у XML формату. Назив фајлова које банке достављају НБС је формално дефинисан као и сви подаци који се већ налазе у систему електронске размене.

Пример назива и структуре назива фајла који се доставља

PP300619_02_07023664.xml	
PP	Шифра обрасца
300619	Датум на који се подаци односе у облику ddmmsgg(danmesecgodina)
_	Обавезно _
02	Редни број слања овог податка
_	Обавезно _
07023664	Матични број финансијске институције

Садржај података је дефинисан у строго формалном облику и дели се на три дела: Обавезни тагови (дефиниције), документ и општи подаци о документу и слогови документа.

Обавезни тагови, у свим порукама дефинисаним овим материјалом неопходно је да први таг буде `<?xml version="10" encoding="UTF-8"?>`

1. Документ и општи подаци о документу Обавезно је да буду попуњени тагови:
 - a. Датум важења податка, у дефинисаном облику и представља датум за који важе подаци, у зависности од врсте података, дозвољена вредност између 31122015 и текућег датума и исти као у називу фајла
 - b. Образац - шифра податка иста као у називу фајла
 - c. Матични број исти као у називу фајла
 - d. Редни број исти као у називу фајла;
2. Слогови документа Подаци слогова документа објашњени су у другом делу овог материјала;
3. Датуми су у дефинисаном облику ДДММГГГГ, осим у називу фајла ДДММГГ;
4. Децимална позиција се дефинише **тачком**.

Након логичких контрола о исправности података, подаци се, уколико су исправни, уписују у базу података, а уколико нису, формира се листа грешака и одговор од стране НБС о резултату обраде се доставља на фолдер банке, на ФТП серверу и има форму:

NBPP311125_02_07023664.xml,

где је **PP311215_02_07023664.xml** име податка за који се шаље одговор

Електронска порука у XML формату мора бити електронски потписана. Електронски сертификат потписника мора бити квалификовани сертификат издат од квалификованог сертификационог тела (СА).

Субјекат у електронској размени података у XML формату мора доставити списак серијских бројева електронских сертификата чији ће тајни криптографски кључеви бити употребљивани за потписивање XML докумената који се достављају

системом електронске размене података. Електронски потписан XML документ са становишта електронског потписа ће бити потпуно валидан и прихваћен уколико су испуњени сви услови који су дефинисани у Упутству за креирање електронског потписа за XML документе који су у систему обавезног електронског извештавања НБС (http://www.nbs.rs/internet/latinica/20/kpb/elektronsko_potpisivanje_uputstvo.pdf).

4.2. Протокол за пренос података

Да би се извршио пренос података довољно је користити стандардне програме из Windows-а.

По успостављању конекције, можете из “COMMAND PROMPT, C:>” одговарајућом командом преко додељене ИП адресе, уносом додељеног USER-а и PASSWORD-а да се нађете на FTP серверу НБС у Београду у свом радном простору. То можете још једноставније одрадити неким од FTP програма ако га поседујете.

Командама FTP-а извршите пренос података Све врсте слогова шаљу се заједно као један или више врста file-ова Скрећемо пажњу да без потребе не држите везу дуже него што је потребно.

Молимо вас да подаци које нам шаљете буду проверени и очишћени од вируса.

4.3. Стручна подршка

Сектор за заштиту корисника финансијских услуга / Одељење за заштиту корисника
011 333 8251, zastita.korisnika@nbs.rs

Сектор за надзор над обављањем делатности осигурања / Одељење за надзор тржишног понашања

Исидора Ковачевић 011 333-8215, isidora.kovacevic@nbs.rs

4.4. Техничка подршка

Дирекција за информационо-комуникационе технологије / Одељење за развој апликација / Одсек за комуникационе и апликативне сервисе

Даринка Јанковић 011 333-7605, darina.jankovic@nbs.rs

Ружица Љиљак Ђујић 011 333-7536, r.ljiljak-djujic@nbs.rs