

На основу члана 42. став 9. и члана 43. став 8. Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 36/2011 и 139/2014) и члана 15. став 1. Закона о Народној банци Србије („Службени гласник РС“, бр. 72/2003, 55/2004, 85/2005 – др. закон, 44/2010, 76/2012, 106/2012, 14/2015, 40/2015 – одлука УС и 44/2018), Извршни одбор Народне банке Србије доноси

О Д Л У К У
О ИЗМЕНАМА И ДОПУНАМА ОДЛУКЕ О ПОСТУПКУ ПО ПРИГОВОРУ И
ПРИТУЖБИ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

1. У Одлуци о поступку по приговору и притужби корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“, бр. 1/2019), у тачки 4. после става 1. додаје се став 2, који гласи:

„Уз приговор који се доставља преко пуномоћника, доставља се и посебно пуномоћје којим корисник овлашћује пуномоћника да у његово име и за његов рачун поднесе приговор на рад тачно одређеног даваоца услуга и предузима радње у поступку по том приговору, те којим даје одобрење да се том пуномоћнику учине доступним подаци који се на њега односе а представљају банкарску тајну у смислу закона којим се уређују банке, односно пословну тајну у смислу закона којим се уређују платне услуге.“.

2. У тачки 12. став 1. речи: „или имејлом на адресу за пријем електронске поште Народне банке Србије означену на њеној интернет презентацији“ замењују се речима: „или преко интернет презентације Народне банке Србије“.

После става 2. додаје се став 3, који гласи:

„Народна банка Србије поступак по притужби спроводи без накнаде. О евентуалним трошковима који за корисника или даваоца услуга настану у вези с тим поступком не одлучује Народна банка Србије, већ свако, без обзира на исход поступка, сноси своје трошкове (трошкови копирања, слања и овере документације, трошкови заступања и сл.).“.

3. У тачки 14. став 1. после алинеје прве додаје се нова алинеја друга, која гласи:

„– која се односи на приговор који је даваоцу услуга поднет након истека рока из тачке 3. став 1. ове одлуке;“.

Алинеје друга до шеста постају алинеје трећа до седма.

У алинеји четвртој, која постаје алинеја пета, реч: „претежно“ брише се.

У алинеји шестој, која постаје алинеја седма, тачка на крају замењује се тачком са запетом и додаје се алинеја осма, која гласи:

„– ако је ради тог разматрања неопходно извести доказе које Народна банка Србије не може изводити у поступку по притужби (вештачење, увиђај, саслушање сведока и сл.).“.

Став 2. брише се.

Досадашњи став 3. постаје став 2.

Досадашњи став 3, који постаје став 2, мења се и гласи:

„У случају из става 1. ове тачке, Народна банка Србије ће корисника обавестити о томе да наводе из притужбе неће разматрати и о разлозима за то. Ако се корисник поново обрати Народној банци Србије на исти начин, односно са истим наводима и/или захтевима – Народна банка Србије не доставља поново обавештење.“.

4. Тачка 15. мења се и гласи:

„15. Након пријема уредне притужбе, Народна банка Србије ће од даваоца услуга дописом затражити да се изјасни о наводима из те притужбе.“.

5. У тачки 17. после става 3. додаје се став 4, који гласи:

„У поступку из става 1. ове тачке, Народна банка Србије не изводи доказе вештачењем, увиђајем, саслушањем сведока и сл.“.

6. У тачки 27. став 2. мења се и гласи:

„Народна банка Србије поступак посредовања спроводи без накнаде. О евентуалним трошковима који за корисника или даваоца услуга настану у вези с тим поступком не одлучује Народна банка Србије, већ свако, без обзира на исход поступка, сноси своје трошкове

(трошкови путовања, смештаја, заступања, неплаћено одсуство с посла и сл.).“.

7. Наслов изнад тачке 29. и тачка 29. мењају се и гласе:

„Електронска комуникација Народне банке Србије с даваоцем услуга и корисником

29. У поступцима прописаним овом одлуком, достављање захтева, изјашњења, налаза, обавештења и других писмена и поднесака између Народне банке Србије и даваоца услуга, односно између Народне банке Србије и корисника – може се обављати електронски.

Ако корисник притужбу поднесе преко интернет презентације Народне банке Србије – Народна банка Србије ће обавештења и друга писмена и поднеске у поступку по притужби том кориснику достављати електронски.

У случају из става 1. ове тачке, давалац услуга Народној банци Србије доставља поднесак израђен као електронски документ, и то на адресу Народне банке Србије за пријем електронских поднесака означену на њеној интернет презентацији, електронском поштом или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

У случају из ст. 1. и 2. ове тачке, Народна банка Србије даваоцу услуга, односно кориснику електронски документ доставља електронском поштом на адресу за пријем електронских поднесака коју је одредио давалац услуге, односно корисник или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.

Електронски документ из ст. 3. и 4. ове тачке мора бити потписан квалификованим електронским потписом или квалификованим електронским печатом, у смислу закона којим се уређује електронски потпис.

Исправе, односно докази које давалац услуга доставља Народној банци Србије у складу са ставом 1. ове тачке, достављају се у оригиналном облику (ако је документ изворно настао у електронском облику) или као копија изворног документа (дигитализацијом документа који није изворно настао у електронском облику).

Пријем сваког документа из ове тачке Народна банка Србије и давалац услуга потврђују одмах по том пријему, достављањем потврде о пријему на адресу електронске поште с које је тај документ

достављен, и то електронском поштом или другим електронским путем који одреди Народна банка Србије.“.

8. Поступци по приговорима и притужбама корисника покренути до дана ступања на снагу ове одлуке окончаће се према одредбама прописа који су важили до тог дана.

9. Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије“.

ИО НБС бр. 53
11. јула 2019. године
Београд

Председавајућа
Извршног одбора Народне банке
Г у в е р н е р
Народне банке Србије

Др Јоргованка Табаковић, с.р.