

ЗАКОН

О ЗАШТИТИ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА¹

Г л а в а I

ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Предмет

Члан 1.

Овим законом уређују се права корисника финансијских услуга које пружају банке, даваоци финансијског лизинга 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) **финансијске услуге** су банкарске услуге, услуге финансијског лизинга и финансијске погодбе;
- 2) **банкарске услуге** су услуге које банка пружа корисницима ових услуга по основу уговора о кредиту, уговора о депозиту, уговора о отварању и вођењу рачуна, уговора о издавању и коришћењу платних картица, уговора о дозвољеном прекорачењу по рачуну, као и друге услуге које банка пружа у складу са законом;
- 3) **финансијски лизинг** (у даљем тексту: лизинг) јесте посао који има значење утврђено законом којим се уређује финансијски лизинг;
- 4) **услуге осигурања, односно услуге друштава за управљање добровољним пензијским фондовима** су услуге утврђене законом којим се уређује пословање друштава за осигурање, односно којим се уређују добровољни пензијски фондови и пензијски планови;
- 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 банкарске услуге** (у даљем тексту: банка) јесте банка у смислу закона којим се уређују банке;
- 7) **давалац лизинга и предмет лизинга** имају значење одређено законом којим се уређује финансијски лизинг;
- 8) **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;
- 9) **корисник финансијске услуге** (у даљем тексту: корисник) јесте физичко лице које користи или је користило финансијске услуге, или се даваоцу финансијских услуга обратило ради коришћења тих услуга, а финансијске услуге користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности;

¹ Овај закон је објављен у „Службеном гласнику РС“, бр. 36/2011.

- 10) **уговор о кредиту** има значење утврђено у закону којим се уређују облигациони односи;
- 11) **уговор о депозиту** има значење утврђено у закону којим се уређују облигациони односи;
- 12) **уговор о отварању и вођењу рачуна** има значење утврђено у прописима којима се уређују облигациони односи и платни промет у динарима и страним средствима плаћања;
- 13) **уговор о револвинг кредиту** је уговор о кредиту који кориснику омогућава да једном одобрени износ кредита, у одређеном периоду, може да повлачи више пута под истим условима, с тим што се неискоришћени део кредита повећава за висину отплата тог кредита;
- 14) **платна картица** (која може бити кредитна и дебитна) јесте инструмент безготовинског плаћања који његовом кориснику омогућава плаћање робе и услуга и подизање готовог новца;
- 15) **кредитна картица** је платна картица која њеном кориснику омогућава подизање готовог новца и плаћање робе и услуга на кредит;
- 16) **дебитна картица** је платна картица која њеном кориснику омогућава плаћање робе и услуга и подизање готовог новца;
- 17) **дозвољено прекорачење рачуна** је уговорени износ средстава који банка ставља на располагање кориснику рачуна;
- 18) **неуговорено прекорачење рачуна** је износ средстава које корисник рачуна користи мимо уговорног односа с банком;
- 19) **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; економска целина постоји ако давалац кредита користи услуге продавца ради закључивања уговора о кредиту или је роба, односно услуга која је предмет набавке изричито наведена у том уговору;
- 20) **номинална каматна стопа** означава каматну стопу изражену као фиксни или променљиви проценат који се на годишњем нивоу примењује на износ повучених кредитних средстава, односно износ нето финансирања лизинга, односно примљени депозит;
- 21) **годишња ефективна каматна стопа и ефективна стопа лизинг накнаде** (у даљем тексту: ефективна каматна стопа) исказују укупне трошкове кредита и других финансијских услуга које плаћа, односно прима корисник тих услуга, при чему су ти трошкови изражени као проценат укупног износа ових услуга на годишњем нивоу;
- 22) **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;
- 23) **трајни носач (трајни медијум)** јесте средство које кориснику омогућава да сачува податке који се односе на њега, да тим подацима приступи и да их репродукује у неизмењеном облику у периоду који одговара сврси чувања;
- 24) **професионална пажња** је повећана пажња и вештина која се у правном промету основано очекује од даваоца финансијске услуге у пословању с корисницима, у складу с правилима струке, добрим пословним обичајима и начелом савесности и поштења;
- 25) **репрезентативни пример** је пример у коме су назначени сви елементи неопходни за приказивање услова под којима се одређена финансијска услуга користи.

Област примене

Члан 3.

Одредбе овог закона не примењују се на:

- 1) уговоре о лизингу код којих није уговорена могућност да прималац лизинга стекне право својине на предмету лизинга;
- 2) уговоре о кредиту, односно финансијске погодбе закључене у поступку поравнања пред судом или другим државним органом;
- 3) уговоре о кредиту, односно финансијске погодбе којима се бестеретно одлаже плаћање постојећег дуга;
- 4) уговоре 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;
- 5) уговоре о кредиту, односно финансијске погодбе обезбеђене залогом на покретним стварима, ако је одговорност корисника ограничена на вредност заложене ствари;
- 6) уговоре о финансијским погодбама с трајним извршењем којима се трговац обавезује да кориснику испоручује одређену врсту робе, односно пружа одређену услугу у дужем периоду, а корисник се обавезује да за то плаћа цену у оброцима за време трајања испоруке робе, односно пружања услуге.

Однос према другим прописима

Члан 4.

На питања заштите корисника која нису уређена овим законом примењују се одредбе прописа којима се уређује заштита потрошача, пословање банака, давалаца лизинга, односно платни промет у динарима и страним средствима плаћања, као и одредбе закона којим се уређују облигациони односи.

Основна начела заштите корисника

Члан 5.

Основна начела заштите корисника, у смислу овог закона, јесу следећа:

- 1) право на равноправан однос с даваоцем финансијске услуге,
- 2) право на заштиту од дискриминације,
- 3) право на информисање,
- 4) право на одређеност или одредивост уговорне обавезе,
- 5) право на заштиту права и интереса.

Оглашавање

Члан 6.

Финансијске услуге морају се оглашавати на јасан и разумљив начин, а оглашавање не може садржати нетачне информације, односно информације које могу створити погрешну представу о условима под којима корисник користи ове услуге.

Правила уговарања

Члан 7.

Уговор о финансијској услузи (у даљем тексту: уговор) сачињава се у писменој форми или на другом трајном носачу података.

Свака уговорна страна добија примерак уговора.

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

Члан 8.

Уговорна обавеза мора бити одређена, односно одредива.

Новчана уговорна обавеза је одредива што се тиче 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 ст. 2. и 3. овог члана морају бити такве природе да на њих не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

Уговори не могу да садрже упућујућу норму на пословну политику кад су у питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи уговора.

Давалац финансијске услуге је дужан да новчану уговорну обавезу утврђује на начин одређен одредбама овог члана.

Општи услови пословања

Члан 9.

Општим условима пословања давалаца финансијских услуга, у смислу овог закона, сматрају се услови пословања који се примењују на кориснике, услови за успостављање односа између корисника и даваоца финансијске услуге и поступак комуникације између њих, као и услови за обављање пословања између корисника и даваоца ове услуге.

Општим условима пословања давалац финансијске услуге је дужан да обезбеди примену добрих пословних обичаја, добру пословну праксу и фер однос према кориснику, као и усклађеност ових услова с прописима.

Члан 10.

Давалац финансијске услуге је дужан да у својим пословним просторијама, и то најкасније 15 дана пре њихове примене, обезбеди да се корисник упозна са општим условима пословања на српском језику, да му пружи одговарајућа објашњења и инструкције који се односе на примену

ових услова у вези са одређеном финансијском услугом, као и да му, на његов захтев, у писаној форми или на другом трајном носачу података достави те услове.

Годишња ефективна каматна стопа

Члан 11.

Ефективна каматна стопа је дисконтна стопа која 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:

- све отплате и исплате кредита/лизинга/депозита;
- трошкове које корисник финансијских услуга плаћа (нпр. камате, накнаде, порези и сл.), односно погодности које прима (камате и друге безусловне погодности);
- трошкове 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.

Банка и давалац лизинга 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.

Право на одустанак

Члан 12.

Корисник има право да одустане од закљученог уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, уговора о издавању и коришћењу кредитне картице, уговора о лизингу и финансијске погодбе – 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.

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 банку, даваоца лизинга, односно трговца 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 или на другом трајном носачу података.

Корисник који одустане од уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна и уговора о издавању и коришћењу кредитне картице дужан је да одмах, а најкасније у року од 30 дана од дана слања обавештења из става 3. овог члана, врати банци главницу и камату из основног посла за време 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 3. 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 3. овог члана даваоцу лизинга накнади претрпљену штету ако је дошло до умањења вредности предмета лизинга и плати уговорену камату из основног посла од дана закључења уговора до дана плаћања камате.

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 из става 3. овог члана, трговцу накнади претрпљену штету ако је дошло до умањења вредности предмета купопродаје и плати уговорену камату из основног посла од дана закључења купопродаје до дана плаћања камате.

Даваоци услуга немају право на друге накнаде, осим накнада из ст. од 4. до 6. овог члана и трошкова насталих код надлежних органа, 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 даваоци услуга из става 3. овог члана или трећа страна на основу уговора с тим даваоцима, пружају и споредне услуге у вези с финансијским услугама из ст. 1. и 2. тог члана – корисника више не обавезује уговор о споредним услугама ако корисник користи своје право на одустанак од основног уговора у складу са овим чланом.

Право на обавештавање

Члан 13.

Корисник има право да од даваоца финансијске услуге, у писменој форми или на другом трајном носачу података, без накнаде добије информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом с даваоцем, на начин и у роковима утврђеним уговором.

Захтев за минималном професионалном оспособљеношћу

Члан 14.

Запослени који су ангажовани на пословима продаје финансијских услуга или пружању савета корисницима дужни су да поседују одговарајуће квалификације, знање и искуство, професионалне и личне квалитете, да поступају у складу с 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 финансијских услуга треба да обезбеде да запослени који су ангажовани на пословима продаје ових услуга или пружању савета корисницима поседују одговарајуће квалификације и да обезбеде обуку ових запослених.

Г л а в а П

БАНКАРСКЕ УСЛУГЕ И ЛИЗИНГ

О д е љ а к 1.

Информисање у предуговорној фази

1. Оглашавање

Члан 15.

Банка и давалац лизинга дужни су да, при оглашавању депозитних и кредитних услуга и послова лизинга код којих огласна порука садржи каматну стопу или било који нумерички податак који се односи на цену или приход, јасно и прецизно на репрезентативном примеру наведу:

- врсту депозита/кредита/предмета лизинга;
- висину и променљивост годишње номиналне каматне стопе;
- ефективну каматну стопу;
- валуту у којој се уговара депозит/кредит/лизинг;
- период на који се уговара депозит/кредит/лизинг;
- критеријуме за индексирање депозита/кредита/лизинга;
- укупан износ депозита/кредита;
- све трошкове који падају на терет корисника.

При оглашавању лизинга, давалац лизинга, поред података из става 1. овог члана, дужан је да наведе и следеће податке:

- бруто набавну вредност предмета лизинга, висину учешћа и износ нето финансирања;
- број и износ рата лизинг накнаде, као и период у коме рате доспевају за наплату (месечно, тромесечно и сл.).

При оглашавању из ст. 1. и 2. овог члана, износ ефективне каматне стопе треба да буде назначен, односно написан тако да је уочљивији од осталих елемената.

Оглашавањем из ст. 1. и 2. овог члана сматра се оглашавање у смислу закона којим се уређује оглашавање – оглашавање у средствима јавног информисања, у просторијама банке и даваоца лизинга (брошуре, рекламни леци и др.), односно на Интернет страници.

Члан 16.

Ако је за закључење уговора о кредиту, односно лизингу обавезно и закључење уговора о споредним услугама (нарочито уговора о осигурању), а при том се цена споредне услуге не може

одредити унапред – постојање такве обавезе исказује се јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе.

Ако се оглашава кредит, односно лизинг чија је номинална каматна стопа 0%, назначавају се и сви услови под којима се одобрава тај кредит, односно лизинг.

При оглашавању је забрањено користити изразе којима се кредит, односно лизинг означавају бесплатним или сличне изразе ако је одобрење тог кредита, односно лизинга условљено закључењем другог уговора или је условљено било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу.

2. Обавештавање корисника у предуговорној фази

Члан 17.

Банка и давалац лизинга су дужни да кориснику пружи информације и одговарајућа објашњења о условима који се односе на уговор о депозиту/кредиту/лизингу, о дозвољеном прекорачењу, односно о отварању и вођењу рачуна, као и на уговор о издавању и коришћењу платне картице (у даљем тексту: понуда), на начин који ће кориснику омогућити да упореди понуде различитих давалаца истих услуга и процени да ли уговор одговара његовим потребама и финансијској ситуацији али који корисника ниједног тренутка неће довести у заблуду.

Банка и давалац лизинга су дужни да кориснику услугу понуде првенствено у динарима, а, на захтев корисника, дужни су да му омогуће да услугу уговори у динарској противвредности стране валуте.

Ако се кредит уговори у динарској противвредности стране валуте, односно у иностраној валути – банка и давалац лизинга су дужни да кориснику укажу на ризике које преузима у том случају.

Понуда се исписује на прописаном обрасцу, на папиру или другом трајном носачу података и садржи:

- 1) врсту услуге;
- 2) пословно име и адресу даваоца услуге;
- 3) укупан износ депозита, кредита, односно посла финансијског лизинга и услове коришћења;
- 4) валуту у којој се уговара депозит/кредит/лизинг;
- 5) трајање уговора;
- 6) висину и променљивост номиналне каматне стопе;
- 7) 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;
- 8) 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;
- 9) износ и број рата кредита, односно рата лизинг накнада и периоде у којима доспевају (месечно, тромесечно и сл.);

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

11) код платних картица – обавештење о постојању накнаде за подизање готовине на банкомату друге банке, као и износ накнаде у случају подизања готовине на банкомату банке издаваоца, обавештење о износу провизија за коришћење платне картице у иностранству, као и обавештење о курсу који се примењује при конверзији износа трансакција насталих у иностранству у валуту задужења корисника, укључујући и евентуалне провизије које се наплаћују код конверзије;

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

13) каматне стопе које се примењују у случају доцње;

14) упозорење у вези с последицама пропуштања плаћања;

15) средства обезбеђења;

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

17) право на превремену отплату кредита/лизинга и коришћења кредитне картице и право банке, односно даваоца лизинга на накнаду, као и висину те накнаде;

18) 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 18. став 3. овог закона;

19) право корисника који намерава да с банком, односно даваоцем лизинга закључи уговор – да добије бесплатну копију нацрта тог уговора ако је и банка/давалац лизинга у моменту истицања тог захтева вољна да закључи овај уговор;

20) период у коме банку/даваоца лизинга обавезују подаци из понуде.

Поред података из става 4. 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 рачуна садржи елементе из става 4. тач. 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 13, 18, 19. и 20. овог члана, као и услове и поступак раскида овог уговора и обавештење у којим се случајевима од корисника може захтевати потпуна отплата дозвољеног прекорачења рачуна.

Банка, односно давалац лизинга дужни су да корисника који намерава да с њима закључи уговор обавесте да, на свој захтев, може добити без накнаде текст нацрта тог уговора – као предлог за његово закључивање.

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 садржај образаца на којима се понуда уручује кориснику.

3. Обавеза процене кредитне способности

Члан 18.

Пре закључења уговора о кредиту, односно лизингу – банка, односно давалац лизинга дужни су да кредитну способност корисника процене на основу података које добију од њега и на основу увида у базу података о задужености тог корисника извршеног уз писмену сагласност лица на кога се ти подаци односе.

Ако се уговорне стране сагласе да се кредитно задужење корисника повећа – банка, односно давалац лизинга дужни су да поново процене кредитну способност тог корисника.

Ако је захтев за кредит, односно лизинг одбијен на основу увида у базу података из става 1. овог члана – банка, односно давалац лизинга дужни су да корисника без накнаде одмах писмено обавесте о подацима из те базе.

О д е љ а к 2.

Садржај уговора о банкарским услугама и лизингу

1. Уговор о кредиту

Члан 19.

Уговор о кредиту садржи следеће обавезне елементе:

- 1) врсту кредита;
- 2) период на који се кредит одобрава;
- 3) пословно име, име и адресу уговорних страна;
- 4) износ кредита који се одобрава и услове повлачења средстава;
- 5) код кредита индексираних у иностраној валути – валуту у којој банка индексира кредит, тип курса валуте који се примењује при одобравању и отплати кредита (званични средњи курс), као 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 и укупан износ који корисник треба да плати а израчунат је на дан закључења уговора;
- 8) план отплате кредита и право корисника да у току трајања уговора, у случају промене плана отплате, односно једанпут годишње ако није дошло до ове промене, може бесплатно добити 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;

- 9) метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);
- 10) обавештење о каматној стопи која се примењује у случају доцње у складу са овим законом;
- 11) упозорење о последицама у случају неизмиривања обавеза, услове, поступак и последице отказа, односно раскида уговора о кредиту у складу са законом којим се уређују облигациони односи, као и обавештење о условима и начину уступања потраживања у случају неизмирења обавеза;
- 12) 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, накнаде надлежним органима и др.);
- 13) врсте средстава обезбеђења, могућност за њихову замену током периода отплате кредита, као и услове активирања тих средстава у случају неизмиривања обавеза;
- 14) услове и начин превремене отплате кредита и висину накнаде у вези с тим;
- 15) право корисника на одустанак од уговора, услове и начин одустанка;
- 16) право на приговор и могућност покретања поступка посредовања ради вансудског решавања спорног односа;
- 17) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу банака.

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.

Код уговора о кредиту – камата, 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 промену њихове вредности не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

При закључивању уговора о кредиту, банка уз уговор уручује кориснику један примерак плана отплате кредита и прегледа обавезних елемената кредита који садржи основне податке о кредиту, а који се сматрају саставним деловима уговора. Други примерак овог плана, односно прегледа банка задржава у својој документацији.

2. Уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна

Члан 20.

Уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна садржи елементе из члана 19. став 1. тач. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11. и 12. овог закона, као и обавештење у којим се случајевима од корисника може захтевати потпуна отплата дозвољеног прекорачења.

Код уговора из става 1. овог члана – камата, 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 промену њихове вредности не може утицати једнострана воља ниједне од уговорних страна.

При закључивању уговора из става 1. овог члана, банка уз уговор уручује кориснику један примерак прегледа обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна, који садржи основне податке о прекорачењу рачуна и сматра се саставним делом уговора. Други примерак овог прегледа банка задржава у својој документацији.

3. Уговор о лизингу

Члан 21.

Уговор о лизингу садржи следеће обавезне елементе:

- 1) бруто набавну вредност предмета лизинга (збир вредности по којој је давалац лизинга стекао право својине над предметом лизинга и обрачунаог пореза на додату вредност);
- 2) износ учешћа (износ који корисник плаћа даваоцу лизинга и који се исказује у односу на бруто набавну вредност предмета лизинга);
- 3) износ нето финансирања (разлика између бруто набавне вредности предмета лизинга и учешћа);
- 4) број и износ рата лизинг накнаде, као и период у коме рате доспевају за наплату;
- 5) 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);
- 6) код лизинга индексираног у иностраној валути – валуту у којој се врши индексација, тип курса валуте који се примењује при одобравању и отплати лизинга (званични средњи курс), као и датум обрачуна;
- 7) 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;
- 8) ефективну каматну стопу и укупан износ који корисник треба да плати а израчунат је на дан закључења уговора;
- 9) обавештење о обавези осигурања предмета лизинга;
- 10) право откупа предмета лизинга/продужења уговора;
- 11) услове и начин превремене отплате и висину накнаде у вези с тим;
- 12) метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);
- 13) каматну стопу која се примењује у случају доцње у складу са овим законом;
- 14) 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.);
- 15) врсте средстава обезбеђења, могућност за њихову замену током периода отплате предмета лизинга, као и услове активирања тих средстава у случају неизмиривања обавеза;
- 16) обавештење о праву даваоца лизинга да прода предмет лизинга;
- 17) услове, поступак и последице раскида уговора о лизингу, као и обавештење о условима и начину уступања потраживања у случају неизмирења обавеза;
- 18) право корисника на одустанак од уговора, услове и начин одустанка;
- 19) право на приговор и могућност покретања поступка посредовања ради вансудског решавања спорног односа;
- 20) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу давалаца лизинга.

Код уговора о лизингу – камата, 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.

При закључивању уговора о лизингу, давалац лизинга уз уговор уручује кориснику један примерак плана отплате лизинга и прегледа обавезних елемената лизинга који садржи основне податке о лизингу, а који се сматрају саставним деловима уговора. Други примерак овог плана, односно прегледа давалац лизинга задржава у својој документацији.

4. Уговор о издавању и коришћењу платне картице

Члан 22.

Уговор о издавању и коришћењу платне картице садржи следеће обавезне елементе:

- 1) пословно име, име и адресу уговорних страна;
- 2) карактеристике, начин употребе и ограничења употребе картице;
- 3) начин поступања корисника ради безбедног коришћења картице;
- 4) проценат минималне месечне обавезе за плаћање код кредитне картице;
- 5) валуту у којој се врши обрачунавање дуговања по картици;
- 6) обавештење о постојању накнаде за подизање готовине на банкомату друге банке;
- 7) обавештење о износу провизија за коришћење платне картице у иностранству, обавештење о валути у којој се евидентира трансакција извршена у иностранству, као и обавештење о курсу који се примењује при конверзији износа трансакција насталих у иностранству у валуту задужења корисника, укључујући и евентуалне провизије које се наплаћују код конверзије;
- 8) начин поступања корисника у случају уоченог неовлашћеног коришћења података с картице, оштећења, крађе или губитка картице;
- 9) начин поступања корисника и банке у случају блокаде картице;
- 10) одговорност и обавезно поступање корисника и банке издаваоца картице у случају крађе и губитка картице, односно у случају неовлашћеног коришћења података с картице;
- 11) право корисника на одустанак од уговора, услове и начин одустанка;
- 12) право на приговор и могућност покретања поступка посредовања ради вансудског решавања спорног односа;
- 13) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу банака.

Уговор из става 1. овог члана, поред елемената из тог става, садржи и елементе из члана 19. став 1. овог закона, осим елемента из тачке 8. тог става.

5. Уговор о депозиту

Члан 23.

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 (динар и др.), 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 и укупан износ који кориснику треба да се исплати а израчунат је на дан закључења уговора;
- 7) безусловне погодности које банка пружа у вези с депозитом;
- 8) променљивост номиналне каматне стопе (фиксна или променљива);
- 9) 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;
- 10) метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);
- 11) начин на који и услове под којима корисник може располагати средствима депозита;
- 12) 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.);
- 13) услове и начин аутоматског продужавања орочења;
- 14) износ осигураног депозита;
- 15) право на приговор и могућност покретања поступка посредовања ради вансудског решавања спорног односа;
- 16) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу банака.

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.

При закључивању уговора о депозиту, банка уз уговор уручује један примерак плана исплате депозита, као и прегледа обавезних елемената депозита који садржи основне податке о депозиту, а који се сматрају саставним деловима уговора. Други примерак овог плана, односно прегледа банка задржава у својој документацији.

У случају аутоматског продужавања орочења депозита – банка је дужна да, најкасније 15 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 најкасније у року од 30 дана од дана пријема тог обавештења, и то без накнаде и уз камату уговорену за истекли орочени период.

6. Уговор о отварању и вођењу рачуна

Члан 24.

Уговор о отварању и вођењу рачуна, поред елемената утврђених прописима којима се уређује платни промет, садржи следеће обавезне елементе:

1) врсту и висину свих накнада и других трошкова који падају на терет корисника, уз одређење да ли су фиксни или променљиви, а ако су променљиви – периоде у којима ће их банка мењати;

2) податак да ли банка плаћа камату, висину каматне стопе по којој банка обрачунава камату, уз одређење да ли је фиксна или променљива, а ако је променљива – елементе чија промена утиче на промену каматне стопе, периоде у којима ће је банка мењати, начин измене, разлоге за измену, као и метод који се примењује код обрачуна камате (конформни, пропорционални и др.);

3) каматну стопу и додатне трошкове који се обрачунавају у случају неуговореног прекорачења по рачуну;

4) обавештење о условима и начину уступања потраживања према кориснику у случају неизмирења обавеза;

5) право на приговор и могућност покретања поступка посредовања ради вансудског решавања спорног односа;

б) адресу Народне банке Србије као органа који врши контролу банака.

Ако банка накнаде и друге трошкове из става 1. тачка 1. овог члана увећа изнад уговореног износа, дужна је да о томе обавести корисника најкасније 15 дана пре почетка примене измењених накнада, односно других трошкова.

Обавештење из става 2. овог члана треба да садржи информацију о томе да корисник може, на свој захтев, одмах, односно након измирења обавеза по рачуну, без накнаде пренети средства у другу банку или подићи средства у готовини и угасити рачун, а банка је дужна да му то омогући.

Члан 25.

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

7. Променљива номинална каматна стопа

Члан 26.

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.).

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

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

Банка, односно давалац лизинга дужни су да у својим пословним просторијама држе истакнуто обавештење о кретању вредности уговорених променљивих елемената из става 1. овог члана.

8. Уговор о другим банкарским услугама

Члан 27.

Уговори о датим авалима, односно гаранцијама, уговор о сефу и уговори о другим банкарским услугама садрже врсту и висину свих накнада и других трошкова који падају на терет корисника.

О д е љ а к 3.

Обавештавање корисника у току трајања уговорног односа

1. Измена обавезних елемената уговора

Члан 28.

Ако банка или давалац лизинга намерава да неки од обавезних елемената уговора измени, дужна је да прибави писмену сагласност корисника пре примене те измене. У случају да корисник није сагласан са овом изменом, банка, односно давалац лизинга не може из тог разлога једнострано изменити услове из уговора, нити уговор једнострано раскинути, односно отказати.

2. Обавештење о променљивој номиналној каматној стопи

Члан 29.

Ако је уговорена променљива номинална каматна стопа – банка, односно давалац лизинга дужни су да о измени те стопе корисника обавесте у писаној форми или на другом трајном носачу података, и то пре почетка примене измењене стопе, односно периодично у складу са уговором, и да у том обавештењу наведу датум од када се измењена стопа примењује.

Уз обавештење из става 1. овог члана – банка код уговора о кредиту, односно давалац лизинга код уговора о лизингу у писаној форми или на другом трајном носачу података достављају кориснику и измењени план отплате кредита, односно план отплате предмета лизинга.

Банка, односно давалац лизинга дужни су да, на захтев корисника, планове из става 2. овог члана учине 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.

3. Измена других елемената уговора

Члан 30.

Банка, односно давалац лизинга дужни су да корисника на уговорени начин благовремено обавесте о промени података који нису обавезни елементи уговора у смислу овог закона.

4. Обавештење о стању дуга и прекорачењу рачуна

Члан 31.

Банка, односно давалац лизинга дужни су да најмање двапут годишње доставе кориснику без накнаде обавештење о стању његовог дуга по уговору о кредиту, лизингу, односно кредитној картици.

У случају дозвољеног прекорачења рачуна, банка је дужна да најмање једанпут месечно достави кориснику без накнаде, у писаној форми или на другом трајном носачу података, обавештење – извод о свим променама на његовом рачуну, а на захтев корисника дужна је да то обавештење достави без одлагања уз право на наплату таквог обавештења у складу са тарифном политиком банке.

Обавештење из става 2. 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 трошкове.

У случају знатног неуговореног прекорачења рачуна које траје дуже од једног месеца – банка је дужна да без одлагања, у писаној форми или на другом трајном носачу података, обавести клијента:

- о износу прекорачења,
- о каматној стопи која ће се применити на износ прекорачења,
- о другим евентуалним трошковима и казнама.

5. Доцња

Члан 32.

Ако корисник своју обавезу не испуни у уговореном року – на доспелу а неизмирену обавезу примењују се правила о камати која се примењује у случају дужничке доцње прописана законом којим се уређују облигациони односи.

Ако у току трајања уговорног односа наступе околности које корисника доводе у тешко имовинско стање, односно друге битне околности на које корисник не може утицати – банка, односно давалац лизинга могу, на захтев корисника, прогласити застој у отплати (мораторијум) за одређени период, у коме банка, односно давалац лизинга не обрачунавају затезну камату на доспело а неизмирено потраживање.

Банка, односно давалац лизинга могу својим унутрашњим актима прописати критеријуме за проглашење застоја у отплати.

О д е љ а к 4.

Посебна права

1. Права у вези са уговором о револвинг кредиту

Члан 33.

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 раскине уговор о револвинг кредиту.

Ако је то уговорено, банка може отказати уговор о револвинг кредиту тако што ће о отказу корисника обавестити у писаној форми или на другом трајном носачу података најкасније два месеца раније.

Ако је то уговорено, банка 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 или на другом трајном носачу података, и то, ако је могуће, одмах или у року од наредна три дана, осим кад је пружање таквих обавештења забрањено другим прописима.

2. Право на примену истог типа курса

Члан 34.

Банка је дужна да при одобравању кредита индексираним у иностраној валути примењује званични средњи курс који се примењује и при отплати кредита.

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

3. Право на исти метод обрачуна камате

Члан 35.

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.

4. Превремена отплата

Члан 36.

Корисник има право да у било ком моменту, 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 трошкова за преостали период трајања тог уговора (превремена отплата).

Банка може да уговори накнаду за превремену отплату кредита ако је за период превремене отплате уговорена фиксна номинална каматна стопа, а код уговора о кредиту чији је предмет куповина непокретности ако је уговорена фиксна или променљива номинална каматна стопа.

Накнада из става 2. 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; ако је овај период краћи, ова накнада не може бити већа од 0,5% износа превремено отплаћеног кредита.

Банка може тражити накнаду из става 2. овог члана под условом да је износ превремене отплате у периоду од дванаест месеци већи од 1.000.000 динара.

Накнада из става 2. 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;

– ако се отплата врши у току периода за који је уговорена променљива номинална каматна стопа, осим код кредита чији је предмет куповина непокретности.

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.

Одредбе овог члана примењују се и на уговор о лизингу.

5. Права у вези с рачуном

Члан 37.

Корисник има право да без наплате посебне накнаде подигне у готовини средства са свог динарског или девизног рачуна код банке код које има отворен овај рачун.

Корисник има право да без наплате посебне накнаде средства са свог рачуна подигне одмах после евидентираног прилива средстава.

Изузетно од става 2. овог члана, ако корисник подиже у готовини средства чији је износ већи од 600.000 динара – банка му та средства може исплатити најкасније у року од наредна два радна дана, без накнаде.

Одредба става 3. овог члана односи се и на девизна средства чији је износ у динарској противвредности по званичном средњем курсу Народне банке Србије већи од 600.000 динара.

Корисник има право на бесплатно гашење рачуна.

6. Права у вези с платном картицом

Члан 38.

Банка је дужна да обезбеди кориснику да само он има приступ личном идентификационом броју до уручења платне картице.

Банка издавалац платне картице сноси ризик у вези с достављањем кориснику платне картице и личног идентификационог броја.

Корисник је дужан да без одлагања пријави банци губитак, односно крађу платне картице и да од банке захтева блокаду њене даље употребе, а банка је дужна да му то у сваком тренутку омогући.

Ако банка издавалац платне картице не омогући да се у сваком тренутку пријави губитак, крађа или трансакција извршена неовлашћеним коришћењем платне картице, односно података с платне картице – корисник не сноси последице неовлашћене употребе, осим ако је сам извршио злоупотребу.

У случају да је дошло до неовлашћеног коришћења платне картице, односно података с платне картице – корисник је дужан да, одмах после тог сазнања, а најкасније у року од 45 дана од датума задужења, пријави банци трансакцију извршену неовлашћеним коришћењем платне картице, односно података с платне картице, у ком случају може сносити губитке који су последица неовлашћеног коришћења највише до износа од 15.000 динара.

Корисник сноси све губитке у вези са сваком трансакцијом извршеном злоупотребом коју сам учини, а сноси и губитке настале због тога што није испунио своје обавезе које произлазе из прописаних услова о издавању и коришћењу платне картице, обавезу да без одлагања обавести банку о губитку, крађи и злоупотреби платне картице и обавезу да на адекватан начин чува лични идентификациони број.

Корисник не сноси губитке настале по основу трансакција извршених после пријаве банци губитка, крађе или неовлашћеног коришћења платне картице, односно података с платне картице, осим ако је сам извршио злоупотребу или учествовао у злоупотреби или деловао с намером преваре.

Корисник има право на бесплатно гашење платне картице.

7. Уступање потраживања

Члан 39.

У случају уступања потраживања банке из уговора о кредиту другој банци, корисник задржава сва права која су уговорена, као и право истицања приговора према другој банци које је имао и према првој банци, а друга банка 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.

Банка потраживање из једног уговора може уступити само једној банци.

Банка је дужна да обавести корисника о уступању потраживања из става 1. овог члана.

Одредбе овог члана сходно се примењују на потраживања из уговора о лизингу, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, уговора о издавању и коришћењу платне картице и уговора о отварању и вођењу рачуна.

О д е љ а к 5.

Повезани уговори о кредиту

Члан 40.

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 банку у року од осам дана а банка је дужна 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.

О д е љ а к 6.

Неправичне уговорне одредбе и непоштено пословање

Члан 41.

На неправичне уговорне одредбе и непоштено пословање, као и на поступак њихове забране, сходно се примењују одредбе закона којим се уређује заштита потрошача.

О д е љ а к 7.

Остваривање заштите права и интереса корисника

1. Право на приговор и обавештење о приговору

Члан 42.

Корисник банкарских услуга и услуга лизинга има право на приговор у писаној форми даваоцу ових услуга ако сматра да се давалац не придржава одредаба закона, општих услова пословања, добре пословне праксе и обавеза из уговора закљученог с корисником.

Ако није задовољан одговором даваоца услуге из става 1. овог члана или тај давалац није одговорио у року од 30 дана – корисник може у писаној форми обавестити Народну банку Србије о свом приговору.

Народна банка Србије прописује начин улагања приговора из става 1. овог члана, начин поступања давалаца банкарских услуга и услуга лизинга по том приговору, као и начин поступања Народне банке Србије по обавештењу из става 2. тог члана.

Члан 43.

Народна банка Србије, након добијања обавештења из члана 42. став 2. овог закона, затражиће од даваоца услуге из става 1. тог члана да се изјасни о наводима корисника из тог обавештења – у року од осам дана од дана пријема овог захтева.

Ако се давалац услуге из става 1. овог члана не изјасни у остављеном року или се изјасни а Народна банка Србије оцени да нису у питању повреде из члана 50. овог закона – корисник или давалац услуге могу ставити предлог за посредовање Народне банке Србије ради вансудског решавања спорног односа.

По приговорима корисника услуга осигурања и услуга друштава за управљање добровољним пензијским фондovima, Народна банка Србије поступа у складу с посебним законима којима се уређује пословање давалаца ових услуга.

2. Вансудско решавање спорног односа

Члан 44.

Спорни однос настао из уговора закљученог између корисника и даваоца из члана 42. став 1. овог закона може се решити у вансудском поступку – поступку посредовања.

Поступак посредовања не спроводи се ако је спорни однос настао због повреда из члана 50. овог закона.

Поступак посредовања се покреће прихватањем предлога за покретање тог поступка.

Поступак посредовања је поверљив и хитан.

Поступак посредовања спроводе запослени у Народној банци Србије –посредници, који су за посреднике именовани одлуком овлашћеног органа у Републици Србији, односно који имају лиценцу посредника и налазе се на списку посредника.

Стране у спорном односу могу одлучити да се поступак посредовања спроведе пред другим органом надлежним за посредовање.

Поступак посредовања пред Народном банком Србије бесплатан је за стране у том поступку.

Поступак посредовања може бити окончан споразумом страна, обуставом или одустанком.

Споразум постигнут у поступку посредовања нема снагу извршног наслова.

На поступак посредовања сходно се примењују одредбе закона и других прописа којима се уређује посредовање.

3. Поступање Народне банке Србије

Члан 45.

Ако Народна банка Србије, на основу чињеница из обавештења из члана 42. став 2. овог закона, а након изјашњења даваоца услуге о тим чињеницама, оцени да су у питању повреде из члана 50. овог закона – донеће решење којим ће том даваоцу наложити да отклони незаконитости и о томе достави доказ у року одређеном овим решењем. Истим решењем Народна банка Србије изриче и новчану казну из члана 50. овог закона, а то решење је, након достављања даваоцу услуге, коначно и представља извршну исправу.

Ако давалац услуге ни након изрицања новчане казне из става 1. овог члана не достави доказ да је отклонио незаконитости из тог става у року одређеном решењем о изрицању те казне – Народна банка Србије ће му изрећи новчану казну у двоструком износу, а то решење је, након достављања даваоцу услуге, коначно и представља извршну исправу.

Народна банка Србије ће о мерама које је предузела обавестити корисника.

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

Народна банка Србије јавно ће саопштити информације о даваоцима код којих је утврђено да нису поступали у складу са овим законом – на својој Интернет страници или на други начин.

4. Право на судску заштиту

Члан 46.

Покретање и вођење поступка посредовања између корисника и даваоца услуге не искључује нити утиче на остваривање права на судску заштиту, у складу са законом.

Г л а в а Ш

ФИНАНСИЈСКЕ ПОГОДБЕ КОЈЕ НУДИ ТРГОВАЦ

Оглашавање и понуда

Члан 47.

При оглашавању и понуди финансијских погодби које нуди трговац (у даљем тексту: финансијске погодбе), 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.

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.

Сходна примена

Члан 48.

На финансијске погодбе сходно се примењују одредбе главе II овог закона, изузев одредаба одељка 7. те главе.

Г л а в а IV

НАДЗОР

Члан 49.

Народна банка Србије врши надзор над даваоцима финансијских услуга, осим над даваоцима финансијских погодби, у складу са овим законом, законом којим се уређује Народна банка Србије, као и законима којима се уређују банке, даваоци лизинга, друштва за осигурање, односно друштва за управљање добровољним пензијским фондовима.

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 V

НОВЧАНЕ КАЗНЕ

Члан 50.

Новчаном казном од 500.000 до 800.000 динара казниће се банка, односно давалац лизинга:

- 1) ако уговори садрже упућујућу норму на пословну политику кад су у питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи уговора (члан 8. став 5. овог закона);
- 2) ако поступа супротно одредби члана 8. став 6. овог закона;
- 3) ако уговор о кредиту не садржи обавезне елементе из члана 19. став 1. овог закона;
- 4) ако уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна не садржи обавезне елементе из члана 20. став 1. овог закона;
- 5) ако уговор о лизингу не садржи обавезне елементе из члана 21. став 1. овог закона;
- 6) ако уговор о издавању и коришћењу платне картице не садржи обавезне елементе из члана 22. став 1. овог закона;

- 7) ако уговор о депозиту не садржи обавезне елементе из члана 23. став 1. овог закона;
- 8) ако уговор о отварању и вођењу рачуна не садржи обавезне елементе из члана 24. став 1. овог закона;
- 9) ако уговори променљиву номиналну каматну стопу супротно члану 26. ст. од 1. до 3. овог закона или се не придржава уговорених услова;
- 10) ако не прибави писмену сагласност за измену обавезних елемената уговора, односно једнострано измени услове из уговора или једнострано раскине, односно откаже уговор (члан 28. овог закона);
- 11) ако корисника не обавести о измени уговорене променљиве номиналне каматне стопе и променљивих елемената који утичу на висину других новчаних обавеза пре почетка њихове примене, односно периодично у складу са уговором и не наведе датум од када се ти елементи примењују (члан 29. ст. 1. и 4. овог закона);
- 12) ако уз обавештење о измени променљиве номиналне каматне стопе бесплатно не достави измењени план отплате кредита/лизинг накнаде (члан 29. ст. 2. и 3. овог закона);
- 13) ако не примени званични средњи курс при одобравању кредита/лизинга индексираног у страниј валути, односно при њиховој отплати (члан 34. овог закона);
- 14) ако не примени исти метод обрачуна камате на положени наменски депозит који је примењен и на обрачун камате на износ одобреног кредита (члан 35. овог закона);
- 15) ако наплати накнаду за превремену отплату супротно члану 36. овог закона;
- 16) ако кориснику не омогући да подигне средства са свог рачуна у готовини, односно ефективном страном новцу без наплате посебне накнаде (члан 37. став 1. овог закона);
- 17) ако кориснику не омогући да без наплате посебне накнаде подигне средства са свог рачуна одмах после евидентираног прилива средстава (члан 37. став 2. овог закона);
- 18) ако кориснику не омогући да износ већи од 600.000 динара подигне без накнаде најкасније у року од два дана (члан 37. став 3. овог закона);
- 19) ако кориснику не омогући да девизна средства чији је износ у динарској противвредности по званичном средњем курсу Народне банке Србије већи од 600.000 динара подигне без накнаде најкасније у року од два дана (члан 37. став 4. овог закона);
- 20) ако кориснику наплати накнаду за гашење рачуна (члан 37. став 5. овог закона);
- 21) ако кориснику наплати накнаду за гашење платне картице (члан 38. став 8. овог закона);
- 22) ако уступи потраживање супротно члану 39. овог закона;
- 23) ако не поступи на начин из члана 54. овог закона.

Г л а в а VI

КАЗНЕНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 51.

Новчаном казном од 500.000 до 2.000.000 динара казниће се за прекршај банка, односно давалац лизинга, односно трговац који је правно лице:

- 1) ако финансијске услуге не оглашава на јасан и разумљив начин, односно ако оглашавање садржи нетачне информације, односно информације које могу створити погрешну представу о условима под којима корисник користи ове услуге (члан 6. овог закона);
- 2) ако уговор није сачињен у писменој форми или на другом трајном носачу података (члан 7. став 1. овог закона);
- 3) ако свака уговорна страна не добије примерак уговора (члан 7. став 2. овог закона);
- 4) ако општим условима пословања не обезбеди примену добрих пословних обичаја, добру пословну праксу и фер однос према кориснику, као и усклађеност ових услова с прописима (члан 9. став 2. овог закона);
- 5) ако кориснику не обезбеди да се у пословним просторијама банке, односно даваоца лизинга, односно трговца, и то најкасније 15 дана пре њихове примене, упозна са општим условима пословања на српском језику, односно не пружи му одговарајућа објашњења и инструкције који се односе на примену ових услова у вези са одређеном финансијском услугом и не достави му, на његов захтев, те услове у писменој форми или на другом трајном носачу података (члан 10. овог закона);
- 6) ако ефективну каматну стопу не обрачунава на прописани начин (члан 11. овог закона);
- 7) ако од корисника захтева и другу накнаду, осим главнице и камате, у случају одустанка корисника од уговора о кредиту (члан 12. став 4. овог закона);
- 8) ако од корисника захтева и другу накнаду, осим предмета лизинга, камате и претрпљене штете, у случају одустанка корисника од уговора о лизингу (члан 12. став 5. овог закона);
- 9) ако од корисника захтева другу накнаду, осим предмета купопродаје, камате и претрпљене штете, у случају одустанка корисника од финансијске погодбе (члан 12. став 6. овог закона);
- 10) ако кориснику не даје на прописани начин информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом с даваоцем финансијске услуге (члан 13. овог закона);
- 11) ако не обезбеди обуку запослених који су ангажовани на пословима продаје финансијских услуга или пружању савета (члан 14. став 2. овог закона);
- 12) ако при оглашавању депозитних и кредитних услуга и послова лизинга не наведе прецизно и јасно на репрезентативном примеру податке из члана 15. овог закона (члан 15. ст. 1. и 2. овог закона);
- 13) ако при оглашавању ефективне каматне стопе њен износ није назначен, односно написан тако да је уочљивији од осталих елемената (члан 15. став 3. овог закона);
- 14) ако постојање обавезе за закључење уговора о споредним услугама не исказе јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе (члан 16. став 1. овог закона);
- 15) ако при оглашавању кредита, односно лизинга чија је номинална каматна стопа 0% не назначи и све услове под којима се одобрава тај кредит, односно лизинг (члан 16. став 2. овог закона);
- 16) ако при оглашавању користи изразе којима се кредит/лизинг означавају бесплатним или сличне изразе а не огласи додатне трошкове по основу закључења других уговора или по основу било чега што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 16. став 3. овог закона);

17) ако понуда не садржи податке из члана 17. ст. од 4. до 6. овог закона;

18) ако корисника без накнаде одмах не обавести о резултатима увида у базу података и о подацима из те базе (члан 18. став 3. овог закона);

19) ако при закључивању уговора о кредиту, о дозвољеном прекорачењу рачуна, о лизингу, односно о депозиту не уручи преглед обавезних елемената кредита/лизинга/депозита, план отплате кредита/лизинг накнаде, односно план исплате депозита (члан 19. став 4, члан 20. став 3, члан 21. став 3. и члан 23. став 3. овог закона);

20) ако не испуни обавезе из члана 24. ст. 2. и 3. овог закона;

21) ако у својим пословним просторијама не држи истакнуто обавештење из члана 26. став 4. овог закона;

22) ако уговори о другим банкарским услугама не садрже врсту и висину свих накнада и других трошкова који падају на терет корисника (члан 27. овог закона);

23) ако корисника на уговорени начин благовремено не обавести о промени података који нису обавезни елементи уговора у смислу овог закона (члан 30. овог закона);

24) ако на доспелу а неизмирену обавезу не примењује правила о камати која се примењује у случају дужничке доцње прописана законом којим се уређују облигациони односи (члан 32. став 1. овог закона);

25) ако не поступи у складу чланом 33. овог закона;

26) ако кориснику у сваком тренутку не омогући да пријави губитак, крађу или трансакцију извршену неовлашћеним коришћењем платне картице, односно података с платне картице и ако му не омогући да захтева блокаду њене даље употребе (члан 38. ст. 3. и 4. овог закона);

27) ако кориснику не надокнади губитке настале неовлашћеним коришћењем платне картице (члан 38. ст. 5. и 7. овог закона).

За радње из става 1. овог члана казниће се за прекршај трговац који је предузетник новчаном казном од 100.000 до 500.000 динара.

За радње из става 1. овог члана казниће се за прекршај и одговорно лице у банци, односно даваоцу лизинга новчаном казном од 50.000 до 150.000 динара.

Г л а в а VII

ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 52.

Прописи за извршавање овог закона донеће се најкасније у року од три месеца од дана његовог ступања на снагу.

Члан 53.

Даваоци финансијских услуга су дужни да своје опште акте ускладе са одредбама овог закона и прописима из члана 52. тог закона најкасније у року од три месеца од доношења тих прописа.

Члан 54.

Одредбе члана 8. и члана 26. ст. од 1. до 3. овог закона примењиваће се на све обавезе по основу уговора које доспевају после дана почетка примене тог закона.

Даваоци финансијских услуга су дужни да до дана примене овог закона, уговоре који су закључени до тог дана ускладе са одредбама члана 8. и члана 26. ст. од 1. до 3. тог закона на тај начин да висина уговорене променљиве а неодредиве номиналне каматне стопе, односно променљивог неодредивог елемента те стопе не може бити већа од њихове иницијалне висине (висине у моменту закључења уговора).

Даваоци финансијских услуга, од дана ступања на снагу овог закона до дана његове примене, не могу увећавати висину каматних стопа користећи уговорене неодредиве елементе.

Даваоци финансијских услуга немају право да корисницима уговора наплаћују посебну накнаду за усклађивање уговора на начин предвиђен ставом 2. овог члана, нити да ради тога од њих потражују накнадну документацију.

Члан 55.

Народна банка Србије, односно министарство надлежно за заштиту потрошача предузеће према даваоцима финансијских услуга који не поступе на начин из члана 53. овог закона мере у складу с прописима којима се уређује њихово пословање.

Члан 56.

Овај закон ступа на снагу 4. јуна 2011. године и примењује се после истека шест месеци од дана његовог ступања на снагу, осим одредбе члана 38. став 5. тог закона, која се примењује од 1. јануара 2012. године.