



67 2180 663

**НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ**  
NARBANKA SRBIJE

К. Г. бр. 23211/16/

бр. УНФН IV -5465/16/МЦ

Београд, 25. фебруар 2016. године

**ЗАШТИТНИК ГРАЂАНА**

Господин Саша Јанковић

**Предмет:** Обавештење о поступању по препоруци  
Заштитника грађана

**Вена:** Препорука заштитника грађана 67-2/80/14 од  
29.12.2015. године

Поштовани,

Поводом Препоруке 67-2180/14 од 29. децембра 2015. године, коју је Заштитник грађана Јана, 31. децембра 2015. године упутио Народној банци Србије, којом је утврдио да Народна банка Србије није поступила у складу с одредбама Закона о заштити корисника финансијских услуга, ниш са сврхом његовог доношења, те је на основу утврђених недостатака у раду Народној банци Србије препоручио да кориснику мушти писано извештење због пропуста које је учинила приликом поступања по његовом обавештењу, као и препоруку да Народна банка Србије, приликом поступања по притужбама грађана, јасно и одређено изражава свој став о основаности притужби, да тај став образложи и да без изузетака, предузме мере које јој стоје на располагању уколико су за то испуњени прописани услови за отклањање уочених неправилности, обезбеђујући на тај начин остваривање Уставом гарантованог права грађана на делотворно правно средство. Народна банка Србије обавештава Заштитника грађана следеће:

Поступајући по Препоруци заштитника грађана, Народна банка Србије упутила је кориснику из Поште Београда, писано извештење због пропуста које је учинила приликом поступања по његовом обавештењу о приговору на рад „МИК банке“ ад Ниш (у даљем тексту: Банка), у коме је изразила жаљење због наведених пропуста насталих у раду Народне банке Србије.

Међутим, још једном истичемо да Народна банка Србије у конкретном случају није донела решење са намером за отклањање незаконитости и изрицањем новчане казне, у складу са одредбом члана 48. Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС“ бр. 36/2011), из разлога што је Банка у току поступања по обавештењу корисника о приговору, отклонила незаконитости, створивши наплаћену и обрачунату накнаду за одржавање и већење рачуна и та

средstva stavila na raspolaganje korisniku, te da postupajući na taj način, banka nije izmenila obavezan element ugovora o otvaranju i vođenju računa bez prethodno pribavljene pismene saglasnosti korisnika. Iz navedenih razloga, Narodna banka Srbije je smatrala da nije trebalo doneti navedeno rešenje o kažnjavanju, jer je banka otklonila nepravilnost u svom radu koja je bila razlog za podnošenje prigovora korisnika, kako u ovom slučaju, tako i u svim istim pravnim situacijama, o čemu je banka dostavila izjašnjenje - te da korisnik koji je podneo prigovor nije pretrpeo bilo kakvu štetu zbog postupaka banke, odnosno da su sve štetne posledice bile otklonjene. Iz prirodi stvari, ako je banka otklonila nepravilnost i dostavila dokaze da je otklonila nepravilnost u toku postupaka po prigovoru pre nego što je Narodna banka Srbije utvrdila sve relevantne činjenice u konkretnom slučaju, Narodna banka Srbije više nije mogla doneti rešenje kojim bi naložila otklanjanje nezakonitosti u skladu s članom 45. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službeni glasnik RS”, br. 36/2011) jer je nezakonito postupanje već prestalo i više nije ni bilo nezakonitosti koju je trebalo otkloniti. Rešenje o otklanjanju nezakonitosti, u skladu s članom 45. stav 1. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službeni glasnik RS”, br. 36/2011), pretpostavka za izricanje novčane kazne davaoцу finansijske usluge, iz čega sledi, striktnim jezičko-logicnim razmišljanjem ove odredbe, da kada se ne donese rešenje o otklanjanju nezakonitosti, ne može se ni izreći novčana kazna.

Novo izdanje Preporuke koji se odnosi na obaveze sankcionisanja davalaca finansijskih usluga, uključuje da je Narodna banka Srbije, kažnjavala banke koje nisu otklonile nezakonitosti u svom radu, postupajući po obavешtenjima o podnetim prigovorima korisnika, odnosno donela je više rešenja kojima je tim bankama naložila da otklone uočene nezakonitosti u radu i neovremeno im izrekla i novčane kazne, u skladu s odredbom člana 45. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

Naredno, u ovom slučaju, banka nije отказала predmetni ugovor iz razloga što se korisnik nije pisмено saglasno o imenju obaveznog elementa ugovora, već iz razloga što je banka u obavljanju usluga uvela novi paket proizvoda, na šta ima pravo, pod uslovom da je obavljanje tih usluga u skladu s pravnima. U skladu s navedenim, mišljenje smo da na takav način, nije bila povređena odredba člana 28. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

U skladu s Preporukom, Narodna banka Srbije će prilikom postupaka po pritužbama korisnika, u svojim nalazima i donesima jasno i određeno izražavati svoje stavove o osporivosti pritužbi, te stavove obrazlagati, a ukoliko budu ispunjeni zakonom propisani uslovi, bez izuzetaka preduzimaće zakonom utvrđene mere koje su stoje na raspolaganju za otklanjanje uočenih nepravilnosti, a neovremeno će izricati i novčane kazne davaoцима finansijskih usluga.

Narodna banka Srbije nastaviće da postupa po pritužbama korisnika u svemu u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službeni glasnik RS”, br. 36/2011 i 139/2011, u daljem tekstu: Zakon), kao i sa odredbama Odluke o postupanju davaoца finansijskih usluga po prigovoru korisnika finansijskih usluga u postupanju Narodne banke Srbije na pritužbi tih korisnika („Službeni glasnik RS”, br. 25/2015, u daljem tekstu: Odluka), što podrazumeva da će

obavешtavati podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u propisanom roku i u tom obavешtenju podnosiocu ukazati na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa s davaoцима finansijske usluge u postupku posredovanja;

kako nalazom po pritužbi utvrdi da se davalac finansijske usluge nije pridržavao odredaba zakona, drugih propisa ili dobrih poslovnih običaja ili obaveza iz zaključenog ugovora, donosiće rešenje kojim će davaoцу finansijske usluge naložiti da otkloni utvrđene

nepravilnosti i dostavi dokaz o tome, u roku utvrđeni u rešenju, u skladu s odredbom člana 45. Zakona.

U skladu sa prethodno navedenim, ako nalogom po pritužbi utvrdi da je davalac finansijske usluge učinio povredu iz čl. 50, 50a ili 50b Zakona, odnosno povrede za koje su zakonom kojim se uređuju platne usluge utvrđene novčane kazne, tom davaoцу istovremeno izreči i novčanu kaznu iz tih članova, odnosno novčanu kaznu utvrđenu zakonom kojim se uređuju platne usluge, na osnovu diskrecionone ocene, uzimajući u obzir utvrđenu nepravilnost, povlašćena davaoца finansijskih usluga i odgovornih lica tog davaoца i druge bitnih okolnosti pod kojima je učinjena utvrđena nepravilnost.

Ako davalac finansijske usluge ne dostavi dokaz da je otklonio nepravilnost u roku utvrđenim rešenjem, doneti rešenje kojim se tom davaoцу izreči novu novčanu kaznu i to u najvećem iznosu te kazne utvrđene u čl. 50, 50a i 50b Zakona, odnosno u zakonu kojim se uređuju platne usluge.

Iako se Narodna banka Srbije u svemu postupila po Preporuci, ističemo da u postupanju po obavешtenju o podnetom prigovoru korisnika nije povređeno Ustavom garantovano pravo prituživosti na delotvorno pravno sredstvo.

U skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, korisnik je podneo prigovor u pisanoj formi banci, kako nije bio zadovoljan otkovorom banke na prigovor, obavешtao je Narodnu banku Srbije o svom prigovoru, a zatim je u vezi s podnetim prigovorom podneo i predlog za pokretovanje, koje nije sprovedeno pred Narodnim bankom Srbije jer banka nije imala saglasnost na taj predlog. Odredba člana 36. Ustava Republike Srbije nestorino u praksi na svakom ima pravo na žalbu ili drugo pravno sredstvo protiv odluke kojom se oduzima ili oduzima pravo, obaveza ili na zakonu zasnovano interesu, pri čemu se ne prešćirira koje je pravno sredstvo u pitanju. U konkretnom slučaju, zahtev je ostvarena suština citirane ustavne norme i građani su imali pravo na prigovor banci, zatim obavешtenje Narodnoj banci Srbije o podnetom prigovoru, te u krajnjoj liniji i na žalbu sudu, ukoliko smatra da je banka prekršila ustavne odredbe za rešavanje sporova imovinsko-pravne prirode, na i iz konkretnog ugovora o otvaranju i vođenju računa između banke i njenog klijenta, nadležan je narodni sud. Smisao ustavne norme na pravno sredstvo je upravo u tome da građani imaju na raspolaganu odgovarajuće pravno sredstvo, a građanska žalba na sležnom sudu je takvo pravno sredstvo.

U konkretnom slučaju smatramo da nije utroženo ni pravo povređeno ni koje pravo građana, jer pravo na pravno sredstvo ne uključuje ni isto pravo da zahteva od Narodne banke Srbije odgovarajuće banke sa kojom ima spor iz njihovog međusobnog ugovora. Narodna banka Srbije nema takav karakterizirajuću obavezu prema korisniku finansijske usluge. Odluku o kažovanju Narodna banka Srbije donosi po službenoj dužnosti, na osnovu samostalne ocene da je prevršena odredbena pravna norma. Posmatrano prema korisniku finansijske usluge, Narodna banka Srbije je primenila svoja ovlašćenja u skladu sa tada važećim propisima i primenila je obavezu koja proizilazi iz ugovora sa banke i ponudila pokretovanje, čime je zadovoljila ustavnu obavezu i zakonitu pravno sredstvo, a razlika što u ovom slučaju građani nije pretrpeli nikakve štetne posledice. Takođe, smatramo da Narodna banka Srbije u konkretnom slučaju nije povredila nijedan zakon, drugi propis ili opšti akt, a što bi trebalo da bude predmet kontrolne zaštite građana.

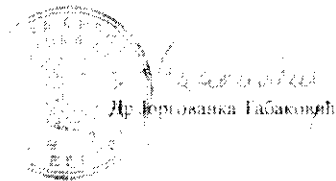
U vršenju svojih funkcija Narodna banka Srbije odgovara Narodnoj skupštini, te u svim stvarima predstavlja u superviziji finansijskih institucija, koji bi se odmah u mogućem nekaživanju banke u situaciji kada su za to ispunjeni uslovi. U skladu sa tim, da je samostalnost Narodne banke Srbije garantovana Ustavom Republike Srbije, te da bi prešćirano bilo u slučaju i to biće da Narodna banka Srbije u obavljanju svojih funkcija ne prima ništa

тражи učestva od državnih organa i organizacija, kao i od drugih lica, na tako ni u obavljanju funkcija na čelu nadležnosti poslovanja banaka i zaštite korisnika finansijskih usluga.

Posebno ističemo, da je Zakonom o Narodnoj banci Srbije (član 86a) i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga (član 15, st. 7 i 8) predviđeno da se protiv akata Narodne banke Srbije može voditi upravni spor. U skladu s navedenim odredbama zakona, bez obzira na to što Narodna banka Srbije u konkretnom slučaju nije ni donela odluku, odnosno rešenje, Narodna banka Srbije je mišljenja da korisniku nije uskraćeno pravo na pravno sredstvo, odnosno da nije povređena odredba člana 30, stav 2 Ustava, te da je korisnik na raspoložuju imao više potencijalnih pravnih sredstava od kojih neka nije ni iskoristio.

Prekvalifikacijom Preporuke Zaštitnika građana, Narodna banka Srbije hoće se truditi da korišćenjem finansijskih usluga obezbedi što višu stepenu zaštite, te s tim u vezi preduzimaće preventivne mere za otklanjanje uočene nepravilnosti u pružanju finansijskih usluga, a kada se to bude ispunjavalo propisani uslovi, doposiće, bez izuzetaka rešena u skladu s odredbom člana 45 Zakona.

S poštovanjem,



Dr. Jovanka Tabaković

Prilog: obavешtenje dostavljeno