

# ЗАКОН

## О ИЗМЕНАМА И ДОПУНАМА ЗАКОНА О ЗАШТИТИ КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ УСЛУГА

### Члан 1.

У Закону о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС”, бр. 36/11), у члану 2. тачка 2) речи: „уговора о отварању и вођењу рачуна, уговора о издавању и коришћењу платних картица” замењују се речима: „уговора о издавању и коришћењу кредитних картица”.

Тачка 9) мења се и гласи:

„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 финансијских услуга, и то:

1) физичко лице које ове услуге користи, користило је или намерава да користи у сврхе које нису намењене његовој пословној или другој комерцијалној делатности,

2) предузетник, у смислу закона којим се уређују привредна друштва,

3) пољопривредник, као носилац или члан породичног пољопривредног газдинства у смислу закона којим се уређују пољопривреда и рурални развој;”.

Тачка 12) брише се.

Тачка 13) мења се и гласи:

„13) **уговор о револвинг кредиту** је уговор о кредиту који кориснику омогућава да једном одобрени износ кредита, у одређеном периоду, користи више пута у висини неискоришћених или враћених средстава, с тим што се неискоришћени део кредита повећава за висину отплата тог кредита;”.

Тач. 14) и 16) бришу се.

У тачки 18) речи: „**неуговорено прекорачење рачуна**” замењују се речима: „**недозвољено прекорачење рачуна**”.

### Члан 2.

Члан 4. мења се и гласи:

### „Члан 4.

На питања заштите корисника која нису уређена овим законом примењују се одредбе прописа којима се уређује пословање банака, финансијски лизинг и заштита података о личности, као и одредбе закона којим се уређују облигациони односи.

На заштиту корисника платних услуга и ималаца електронског новца примењују се одредбе закона којим се уређују платне услуге, а на заштиту корисника кредита и дозвољеног прекорачења рачуна које дају пружаоци платних услуга и издаваоци електронског новца, као и корисника кредитне картице – примењују се и одредбе овог закона које се односе на кредите и дозвољено прекорачење рачуна, односно кредитну картицу.

Одредбе овог закона којима се уређују права и обавезе банке као даваоца кредита и дозвољеног прекорачења рачуна и издаваоца кредитне картице односе се и на друге пружаоце платних услуга и издаваоце електронског новца кад услугу давања кредита или дозвољеног прекорачења рачуна, односно издавања кредитних картица пружају у складу са законом којим се уређују платне услуге.

Изузетно од става 2. овог члана, на поступак остваривања заштите права и интереса корисника платних услуга и ималаца електронског новца, укључујући и корисника кредита и дозвољеног прекорачења рачуна које дају пружаоци платних услуга и издаваоци електронског новца и корисника кредитне картице, примењују се одредбе овог закона које се односе на остваривање заштите права и интереса корисника.”.

### **Члан 3.**

У члану 6. после става 1. додаје се став 2, који гласи:

„Народна банка Србије може прописати ближе услове оглашавања финансијских услуга.”.

### **Члан 4.**

У члану 7. после става 3. додаје се став 4, који гласи:

„Давалац финансијске услуге је дужан да у досијеу корисника чува уговор и уговорну документацију који се односе на тог корисника (понуда, нацрт уговора, преглед обавезних елемената, план отплате/исплате, анекс уговора с новим планом отплате, обавештења, опомене и др.).”.

### **Члан 5.**

У члану 8. после става 4. додаје се нови став 5, који гласи:

„Банка, односно давалац лизинга дужни су да у пословним просторијама у којима нуде услуге корисницима и на Интернет страници држе истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената из става 2. овог члана на дневном нивоу.”.

Досадашњи ст. 5. и 6. постају ст. 6. и 7.

У досадашњем ставу 5, који постаје став 6, после речи: „пословну политику” додају се речи: „и друге акте даваоца финансијских услуга”.

### **Члан 6.**

У члану 9. после става 2. додаје се став 3, који гласи:

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

### **Члан 7.**

Члан 10. мења се и гласи:

### **„Члан 10.**

Давалац финансијске услуге дужан је да на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници обезбеди да се корисник упозна са општим условима пословања на српском језику, и то најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене.

Давалац финансијске услуге дужан је да кориснику пружи одговарајућа објашњења и инструкције који се односе на примену општих услова пословања у вези са одређеном финансијском услугом, као и да му, на његов захтев, у писменој форми или на другом трајном носачу података, достави те услове без одлагања.”.

#### **Члан 8.**

У члану 16. став 1. речи: „уговора о кредиту, односно лизингу” замењују се речима: „уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу, уговора о издавању и коришћењу кредитне картице или уговора о лизингу”.

Ст. 2. и 3. мењају се и гласе:

„Ако се оглашавају кредит, дозвољено прекорачење рачуна, кредитна картица или лизинг чија је номинална каматна стопа 0%, назначавачу се и сви услови под којима се одобравају тај кредит/дозвољено прекорачење рачуна/кредитна картица/лизинг.

При оглашавању забрањено је користити изразе којима се кредит, дозвољено прекорачење рачуна, кредитна картица или лизинг означавају бесплатним или сличне изразе ако је одобрење тог кредита/дозвољеног прекорачења рачуна/кредитне картице/лизинга условљено закључењем другог уговора или је условљено било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу.”.

#### **Члан 9.**

У члану 17. ст. 1. до 3. мењају се и гласе:

„Банка и давалац лизинга су дужни да кориснику пруже информације и одговарајућа објашњења о условима који се односе на уговор о депозиту, кредиту или лизингу, уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна, односно уговор о издавању и коришћењу кредитне картице за које је показао интересовање (у даљем тексту: понуда), на начин који ће кориснику омогућити да упореди понуде различитих давалаца истих услуга и процени да ли ови услови одговарају његовим потребама и финансијској ситуацији, али који корисника ниједног тренутка неће довести у заблуду.

Банка и давалац лизинга су дужни да кориснику услугу понуде у динарима, осим ако корисник не захтева да му се услуга понуди у динарској противвредности стране валуте, односно у страниј валути, у складу с прописима којима се уређује девизно пословање. Банка и давалац лизинга су дужни да кориснику у писменој форми укажу на ризике које преузима кад се услуга пружа у динарској противвредности стране валуте, односно у страниј валути.

Народна банка Србије прописује у којој страниј валути банка, односно давалац лизинга могу кориснику понудити и одобрити, односно индексирати кредит, лизинг и кредитну картицу – ако корисник захтева да му се услуга понуди у динарској противвредности стране валуте, односно у страниј валути у складу са ставом 2. овог члана.”.

У ставу 4. тачка 11) брише се.

После тачке 13) додаје се тачка 13а), која гласи:

„13а) услове и поступак раскида уговора, нарочито код понуда уговора који се закључују на неодређено време;”.

После става 7. додају се нови ст. 8. и 9, који гласе:

„Изузетно од става 4. овог члана, информације које се код закључења уговора о издавању и коришћењу кредитне картице достављају у предуговорној фази обухватају информације, односно елементе из члана 22. овог закона, а уз њих се кориснику достављају и све информације које је пружалац платних услуга дужан да му достави у тој фази у складу са законом којим се уређују платне услуге.

Пре закључења уговора о кредиту или уговора о издавању и коришћењу кредитне картице, банка је дужна да понуду, односно информације и нацрт овог уговора достави лицу које намерава да пружи средство обезбеђења (јемство, меница, административна забрана и сл.), осим код кредита код којих је корисник тог кредита истовремено и власник ствари која је предмет заложног права, односно хипотеке или ће постати власник те ствари на основу купопродајног посла за чију реализацију би се одобрила средства тог кредита.”.

Досадашњи ст. 8. и 9. постају ст. 10. и 11.

У досадашњем ставу 9, који постаје став 11, тачка на крају става замењује се запетом и додају речи: „а може и ближе прописати начин на који су банка и давалац лизинга дужни да кориснику у писменој форми укажу на ризике које преузима кад се услуга пружа у динарској противвредности стране валуте, односно у страниој валути, као и садржину тог указивања.”.

#### **Члан 10.**

У члану 18. став 1. мења се и гласи:

„Пре закључења уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, уговора о издавању и коришћењу кредитне картице или уговора о лизингу – банка, односно давалац лизинга дужни су да кредитну способност корисника процене на основу података које им је он доставио и увида у базу података о задужености корисника на основу његове потписане сагласности.”.

У ставу 3. речи: „кредит, односно лизинг” замењују се речима: „кредит, дозвољено прекорачење рачуна, издавање кредитне картице или лизинг”.

После става 3. додају се ст. 4. и 5, који гласе:

„База података из става 1. овог члана садржи податке за чију је обраду корисник претходно дао писмену сагласност, и то нарочито податке о његовој задужености код финансијских институција и уредности измиривања обавеза по основу коришћења финансијских услуга.

Банка и давалац лизинга су дужни да, ради обезбеђивања поузданости базе података из става 1. овог члана, редовно достављају и ажурирају податке који се воде у тој бази, а одговарају и за тачност тих података.”.

#### **Члан 11.**

У члану 19. став 1. тачка 5) мења се и гласи:

„5) код кредита индексираниог у страниој валути – валуту индексације, назнаку да се при одобравању и отплати кредита примењује званични средњи курс и датум обрачуна;”.

У ставу 3. реч: „камата” замењује се речима: „каматна стопа”.

У ставу 4. запета после речи: „основне податке о кредиту” замењује се тачком, а преостали текст до краја реченице брише се.

После става 4. додаје се став 5, који гласи:

„После закључења уговора о кредиту, банка је дужна да и лицу које је дало средство обезбеђења (у даљем тексту: давалац средства обезбеђења) достави копију тог уговора с планом отплате и прегледом обавезних елемената, осим ако је корисник тог кредита истовремено и давалац обезбеђења или ће постати власник ствари која је предмет хипотеке или другог заложног права на основу купопродајног посла за чију реализацију су одобрена средства тог кредита.”.

#### **Члан 12.**

У члану 20. став 1. мења се и гласи:

„Уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна садржи елементе из члана 19. став 1. овог закона, осим елемената из тач. 5) и 8) тог става, као и податке о томе у којим се случајевима од корисника може захтевати потпуна отплата овог прекорачења и назнаку о праву корисника да то прекорачење у сваком тренутку може превремено отплатити без накнаде.”.

У ставу 2. реч: „камата” замењује се речима: „каматна стопа”.

У ставу 3. речи: „и сматра се саставним делом уговора” бришу се.

После става 3. додаје се став 4, који гласи:

„После закључења уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна, банка је дужна да и даваоцу средства обезбеђења достави копију тог уговора с прегледом обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна, осим ако је корисник истовремено и давалац средства обезбеђења.”.

#### **Члан 13.**

У члану 21. став 1. тачка б) мења се и гласи:

„б) код лизинга индексираних у инострану валуту – валуту индексације, назнаку да се при одобравању и отплати лизинга примењује званични средњи курс и датум обрачуна;”.

У ставу 2. реч: „камата” замењује се речима: „каматна стопа”.

У ставу 3. запета после речи: „основне податке о лизингу” замењује се тачком, а преостали текст до краја реченице брише се.

#### **Члан 14.**

Наслов изнад члана 22. и члан 22. мењају се и гласе:

#### ***„4. Уговор о издавању и коришћењу кредитне картице***

#### **Члан 22.**

Уговор о издавању и коришћењу кредитне картице, поред елемената оквирног уговора утврђених законом којим се уређују платне услуге, садржи и следеће обавезне елементе:

- 1) износ одобрених средстава која корисник може користити у одређеном периоду (кредитни лимит);
- 2) ако се кредитни лимит одобрава и обрачунава у инострану валуту – назнаку валуте;
- 3) рок доспећа и проценат минималне месечне обавезе за плаћање;

4) висину номиналне каматне стопе уз одређење да ли је фиксна или променљива, а, ако је променљива – елементе на основу којих се одређује (референтна каматна стопа, индекс потрошачких цена и др.), њихову висину у време закључења уговора, периоде у којима ће се мењати, као и фиксни елемент ако је уговорен;

5) ефективну каматну стопу;

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

7) обавештење о каматној стопи која се примењује у случају доцње у складу са овим законом;

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

9) право корисника на одустанак од уговора, као и услове и начин одустанка, у складу с чланом 12. овог закона;

10) право на превремену отплату обавеза по кредитној картици, без накнаде;

11) евентуалну обавезу закључивања уговора о споредним услугама које су у вези са уговором о издавању и коришћењу кредитне картице (нпр. уговор о осигурању).

После закључења уговора о издавању и коришћењу кредитне картице, банка је дужна да даваоцу средства обезбеђења достави копију тог уговора с прегледом обавезних елемената, осим ако је корисник кредитне картице истовремено и давалац средства обезбеђења.”.

#### **Члан 15.**

У члану 23. став 1. после тачке 13) додаје се тачка 13а), која гласи:

„13а) услове и начин раскида уговора који су закључени на неодређено време;”.

У ставу 3. запета после речи: „основне податке о депозиту” замењује се тачком, а преостали текст до краја реченице брише се.

#### **Члан 16.**

Наслов изнад члана 24. и члан 24. бришу се.

#### **Члан 17.**

Изнад члана 25. додаје се наслов, који гласи:

**„6. Образац плана отплате и прегледа обавезних елемената кредита/лизинга/исплате депозита”.**

#### **Члан 18.**

У члану 26. став 4. брише се.

#### **Члан 19.**

У члану 28. после става 1. додају се ст. 2. до 4, који гласе:

„Изузетно од става 1. овог члана, ако се висина фиксне каматне стопе или фиксног елемента променљиве каматне стопе, односно висина накнада и других трошкова мењају у корист корисника – те измене се могу примењивати одмах и без његове претходне сагласности.

У случају из става 2. овог члана, банка, односно давалац лизинга дужни су да о изменама из тог става без одлагања обавесте корисника у писменој форми или на другом трајном носачу података и да у том обавештењу наведу датум од када се примењују ове измене.

Ако је у корист корисника промењена висина фиксне каматне стопе или фиксног елемента променљиве каматне стопе, уз обавештење из става 3. овог члана кориснику се доставља и измењени план отплате кредита или лизинга, односно план исплате депозита.”.

## **Члан 20.**

Члан 31. мења се и гласи:

### **„Члан 31.**

Банка, односно давалац лизинга дужни су да кориснику шестомесечно без накнаде достављају обавештење о стању његовог дуга по уговору о кредиту, односно лизингу.

Обавештење из става 1. овог члана садржи податке о висини главнице, камата, накнада и др., изражених појединачно, као и податке о укупном стању дуга на одређени дан.

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

Обавештење из става 3. овог члана обавезно садржи следеће податке:

- 1) број рачуна;
- 2) период на који се односи извод;
- 3) датум промене, опис промене, као и износ и врсту промене (одобрење или задужење рачуна);
- 4) претходно и ново стање рачуна, као и датум слања извода;
- 5) примењену номиналну каматну стопу;
- 6) све зарачунате накнаде и трошкове.

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

- 1) износу прекорачења;
- 2) каматној стопи која ће се применити на износ прекорачења;
- 3) другим евентуалним накнадама, трошковима и уговорним казнама.”.

## **Члан 21.**

У члану 36. став 5, алинеја друга, после речи: „прекорачења рачуна” додају се речи: „или кредитне картице”.

#### **Члан 22.**

Наслов изнад члана 37. и члан 37. бришу се.

#### **Члан 23.**

После члана 37. додају се члан 37а и наслов изнад тог члана, који гласе:

#### ***„5а Право на повераћај средстава обезбеђења***

#### **Члан 37а**

Корисник, односно давалац средстава обезбеђења има право да, након потпуног измирења обавеза корисника према банци по одређеном уговору, преузме неискоришћена средства обезбеђења дата по том уговору, укључујући и средства обезбеђења која су уписана у одговарајући регистар.

Банка је дужна да корисника, односно даваоца средстава обезбеђења писмено обавести о томе да је корисник измирио све своје обавезе према њој по одређеном уговору – у року од 30 дана од дана измирења тих обавеза.

Обавештење из става 2. овог члана садржи податке о уговору по коме су измирене обавезе према банци, износ измирених обавеза, потпис одговорног лица и печат банке.”.

#### **Члан 24.**

Наслов изнад члана 38. и члан 38. бришу се.

#### **Члан 25.**

Наслов изнад члана 39. мења се и гласи: **„6. Уступање потраживања”**.

#### **Члан 26.**

У члану 39. став 4. мења се и гласи:

„Одредбе овог члана сходно се примењују на потраживања из уговора о лизингу, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна и уговора о издавању и коришћењу кредитне картице.”.

После става 4. додају се ст. 5. до 7, који гласе:

„Пружалац платних услуга и издавалац електронског новца који нису банка могу потраживања из уговора о кредиту, уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна или уговора о издавању и коришћењу кредитне картице уступити само банци или другом пружаоцу платних услуга, односно издаваоцу електронског новца.

На уступање из става 5. овог члана сходно се примењују одредбе ст. 1. до 3. овог члана.

На уступање потраживања банке према предузетницима и пољопривредницима примењују се одредбе прописа којима се уређује управљање ризицима банке.”.

#### **Члан 27.**

Речи у наслову Одељка 6. изнад члана 41. „Неправичне уговорне одредбе и непоштено пословање” замењују се речима: „Непоштена пословна пракса и неправичне уговорне одредбе”.



## **Члан 28.**

Члан 41. мења се и гласи:

### **„Члан 41.**

Народна банка Србије може утврђивати да ли је давалац финансијске услуге обављао непоштenu пословну праксу или уговарао неправичне одредбе.

Народна банка Србије може утврђивати околности из става 1. овог члана на основу сопствених сазнања, приговора, притужби и обавештења корисника или других заинтересованих лица, као и других података с којима располаже.

При утврђивању да ли је давалац финансијске услуге обављао непоштenu пословну праксу или уговарао неправичне одредбе Народна банка Србије сходно примењује и одредбе члана 43. ст. 3. до 6. и став 8. овог закона.

Ако утврди да је давалац финансијске услуге обављао непоштenu пословну праксу или уговарао неправичне одредбе, Народна банка Србије решењем налаже обуставу примене такве пословне праксе, односно забрану примене и уговарања тих одредаба.

У случају из става 4. овог члана, Народна банка Србије може изрећи и новчану казну у износу од 200.000 до 2.000.000 динара, сходном применом члана 45. овог закона.

Непоштена пословна пракса и неправичне уговорне одредбе имају значење утврђено законом којим се уређује заштита потрошача.”.

## **Члан 29.**

Наслов изнад члана 42. и члан 42. мењају се и гласе:

### ***„1. Право на приговор даваоцу финансијских услуга***

### **Члан 42.**

Корисник има право на приговор, у писменој форми (у даљем тексту: приговор), даваоцу финансијских услуга ако сматра да се тај давалац не придржава одредаба овог закона, других прописа којима се уређују ове услуге, општих услова пословања или добрих пословних обичаја који се односе на те услуге или обавеза из уговора закљученог с корисником.

Корисник има право на приговор у року од три године од дана кад је учињена повреда његовог права или правног интереса.

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

Давалац финансијских услуга је дужан да у писменој форми подносиоцу приговора достави јасан и разумљив одговор на приговор најкасније у року од 15 дана од дана пријема приговора, а дужан је и да у том одговору овом подносиоцу укаже на његово право да поднесе притужбу Народној банци Србије у складу с чланом 43. овог закона.

Изузетно од става 4. овог члана, ако давалац финансијских услуга из разлога који не зависе од његове воље не може да достави одговор у року из тог става – тај се рок може продужити за још највише 15 дана, о чему је овај давалац дужан да писмено обавести подносиоца приговора у року од 15 дана од дана пријема приговора.

Давалац финансијских услуга је дужан да у обавештењу из става 5. овог члана јасно и разумљиво наведе разлоге због којих није могао да достави одговор у року од 15 дана од дана пријема приговора, као и крајњи рок за давање одговора у складу с тим ставом.

Давалац финансијских услуга не може подносиоцу приговора наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за поступање по приговору.

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

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

### **Члан 30.**

Изнад члана 43. додаје се наслов, који гласи:

**„1аПраво на притужбу Народној банци Србије”.**

### **Члан 31.**

Члан 43. мења се и гласи:

### **„Члан 43.**

Ако је незадовољан одговором на приговор из члана 42. овог закона или му тај одговор није достављен у року из тог члана – подносилац приговора може, пре покретања судског спора, Народној банци Србије поднети притужбу, у писменој форми (у даљем тексту: притужба), ако сматра да се давалац финансијских услуга не придржава одредаба овог закона, других прописа којима се уређују ове услуге, општих услова пословања или добрих пословних обичаја који се односе на те услуге или обавеза из уговора закљученог с корисником, односно подносиоцем приговора.

Подносилац приговора може поднети притужбу у року од шест месеци од дана пријема одговора или протеча рока из става 1. овог члана.

Након пријема притужбе, Народна банка Србије ће од даваоца финансијских услуга на ког се притужба односи затражити да се изјасни о наводима из притужбе и достави одговарајуће доказе – у року који му она одреди у свом захтеву, а који не може бити дужи од осам дана од дана пријема овог захтева.

Након изјашњења даваоца финансијских услуга на притужбу, односно протеча рока из става 3. овог члана – Народна банка Србије може од тог даваоца захтевати додатна изјашњења, односно достављање одговарајућих доказа у року који одреди у свом захтеву.

Ако се давалац финансијске услуге не изјасни у прописаном року, односно не достави доказе у складу са ст. 3. и 4. овог члана – Народна банка Србије може, без обзира на даље поступање по притужби, решењем новчано казнити овог даваоца у износу од 100.000 динара, а на ту новчану казну сходно се примењују одредбе члана 45. ст. 5, 7. и 8. овог закона.

Народна банка Србије обавештава подносиоца притужбе о налазу по притужби у року од три месеца од дана пријема притужбе, а у сложенијим предметима тај се рок може продужити за још највише три месеца, о чему је

Народна банка Србије дужна да подносиоца притужбе писмено обавести пре истека првобитног рока.

У обавештењу из става 6. овог члана Народна банка Србије указује подносиоцу притужбе на могућност вансудског решавања спорног односа с даваоцем финансијских услуга у поступку посредовања који се спроводи у складу с чланом 44. овог закона.

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

### **Члан 32.**

Члан 44. мења се и гласи:

### **„Члан 44.**

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

Након што се покрене поступак посредовања, корисник више не може поднети притужбу, осим ако је ово посредовање окончано обуставом или одустанком, а ако је притужба већ поднета – Народна банка Србије ће застати с поступањем по притужби, односно обуставити ово поступање ако је посредовање окончано споразумом.

Рок за подношење притужбе из члана 43. став 2. овог закона не тече док траје поступак посредовања.

Поступак посредовања покрене се на предлог једне стране у спору који је прихватила друга страна. Овај предлог обавезно садржи и рок за његово прихватање, који не може бити краћи од пет дана од дана достављања тог предлога.

Поступак посредовања је поверљив и хитан.

Стране у спору могу одлучити да се поступак посредовања спроведе пред Народном банком Србије или другим органом или лицем овлашћеним за посредовање.

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

Поступак посредовања пред Народном банком Србије 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.

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

Споразум страна постигнут у поступку посредовања пред Народном банком Србије сачињава се у писменој форми. Овај споразум има снагу извршне исправе ако садржи изјаву дужника да пристаје да се после доспелости одређене обавезе или испуњења одређеног услова спроведе принудно извршење (клаузула извршности), потпише страна и потврду о извршности коју ставља Народна банка Србије, а не морају га оверити суд или јавни бележник.

На поступак посредовања сходно се примењују одредбе прописа којима се уређује посредовање, ако овим законом није друкчије утврђено.”.

### **Члан 33.**

Наслов изнад члана 45. и члан 45. мењају се и гласе:

### **„3. Мере за отклањање неправилности**

### **Члан 45.**

Ако се налазом из члана 43. став 6. овог закона утврди да се давалац финансијских услуга није придржавао одредаба овог закона, других прописа којима се уређују финансијске услуге, општих услова пословања или добрих пословних обичаја који се односе на те услуге или обавеза из уговора закљученог с корисником – Народна банка Србије доноси решење којим даваоцу финансијских услуга налаже да отклони утврђене неправилности и да јој о томе достави доказ у року утврђеним овим решењем.

Ако се налазом из става 1. овог члана утврди да је давалац финансијских услуга учинио повреду из чл. 50, 50а или 50б овог закона, односно повреде за које су законом којим се уређују платне услуге утврђене новчане казне које се изричу у поступку остваривања заштите права и интереса корисника платних услуга и ималаца електронског новца – Народна банка Србије решењем из става 1. овог члана овом даваоцу истовремено изриче новчану казну из тих чланова, односно новчану казну утврђену законом којим се уређују платне услуге, на основу дискреционе оцене тежине утврђених неправилности, понашања даваоца финансијских услуга и одговорних лица тог даваоца и других битних околности под којима је учињена утврђена неправилност.

Ако давалац финансијске услуге у случају из става 2. овог члана Народној банци Србије не достави доказ да је отклонио неправилности у року утврђеним решењем из става 1. овог члана, Народна банка Србије доноси решење којим овом даваоцу изриче нову новчану казну, и то у највишем износу те казне утврђене у чл. 50, 50а и 50б овог закона, односно у закону којим се уређују платне услуге.

Ако се решењем из става 1. овог члана утврди да је давалац финансијских услуга учинио повреду одредаба овог закона, закона којим се уређују платне услуге, других прописа или општих услова пословања којима се уређују финансијске или платне услуге или добрих пословних обичаја који се односе на те услуге, за коју се не изриче новчана казна из става 2. овог члана, а давалац финансијске услуге Народној банци Србије не достави доказ да је отклонио неправилности у року утврђеном тим решењем – Народна банка Србије доноси решење којим овом даваоцу изриче новчану казну у износу од 100.000 динара.

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

Народна банка Србије ће јавно, на својој Интернет страници и/или на други одговарајући начин, саопштити информације о даваоцима код којих је утврђено да нису поступали у складу са овим законом или законом којим се уређују платне услуге.

Против решења из овог члана може се водити управни спор, али тужба против овог решења не може спречити ни одложити његово извршење.

У управном спору против решења из овог члана суд не може решити управну ствар за чије је решавање овим законом утврђена надлежност Народне банке Србије.

Одредбе овог члана не доводе у питање овлашћење Народне банке Србије да, у складу са одредбама посебних закона којима се уређује пословање давалаца финансијских услуга, обави контролу, односно надзор над усклађеношћу пословања давалаца тих услуга са овим законом и другим прописима којима се уређују финансијске услуге, као и да, у случају утврђених неправилности, предузима мере и изриче новчане казне у складу с тим посебним законима.

Контролу, односно надзор из става 9. овог члана, укључујући и предузимање мера и изрицање новчаних казни из тог става, Народна банка Србије може обавити и на основу сазнања о неправилностима које је учинио давалац финансијских услуга а до ког је дошла током поступања по притужби или спровођења поступка посредовања у складу са овим законом.”.

#### **Члан 34.**

После члана 46. додају се члан 46а и наслов изнад тог члана, који гласе:

#### ***„5. Специфичности заштите корисника у вези с финансијским услугама кад је давалац ових услуга из државе чланице или треће државе***

#### **Члан 46а**

На заштиту корисника у вези с финансијским услугама које давалац финансијских услуга из друге државе чланице Европске уније (у даљем тексту: држава чланица) или треће државе пружа у Републици Србији преко огранка или заступника примењују се одредбе чл. 42. до 46. овог закона.

Приговор из члана 42. овог закона подноси се непосредно огранку, односно заступнику даваоца из става 1. овог члана.

Ако корисник притужбу поднесе против даваоца финансијских услуга који ове услуге пружа непосредно у складу с прописима Европске уније – Народна банка Србије о притужби обавештава надлежни орган матичне државе чланице тог даваоца.

Народна банка Србије, односно други посредници дужни су да у случају прекограничних спорова активно сарађују и да, у складу са законом, размењују информације и податке с телима друге државе чланице овлашћеним за вансудско решавање спора између даваоца финансијских услуга и корисника.

Одредбе члана 50б овог закона односе се и на пружаоца платних услуга и издаваоца електронског новца из државе чланице или треће државе који, у складу са законом којим се уређују платне услуге, у Републици Србији пружају платне услуге, односно услуге издавања електронског новца преко огранка или заступника.”.

#### **Члан 35.**

Члан 50. мења се и гласи:

#### **„Члан 50.**

Новчаном казном од 80.000 до 1.000.000 динара казниће се банка:

1) ако финансијске услуге не оглашава на јасан и разумљив начин или их оглашава супротно пропису Народне банке Србије из члана 6. став 2. овог закона, односно ако оглашавање садржи нетачне информације или 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 корисник не добије примерак уговора (члан 7. став 2. овог закона);

4) ако уговор садржи одредбе којима се корисник одриче права која су му гарантована овим законом (члан 7. став 3. овог закона);

5) ако у досијеу корисника не чува уговор или уговорну документацију (члан 7. став 4. овог закона);

6) ако у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима или на Интернет страници не држи истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената на дневном нивоу (члан 8. став 5. овог закона);

7) ако уговор садржи упућујућу норму на пословну политику или друге акте банке кад су у питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи уговора (члан 8. став 6. овог закона);

8) ако новчану уговорну обавезу не утврди на начин одређен одредбама члана 8. овог закона (члан 8. став 7. овог закона);

9) ако не обезбеди усклађеност општих услова пословања с прописима (члан 9. став 2. овог закона);

10) ако на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди да се корисник упозна са општим условима пословања на српском језику најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене (члан 10. став 1. овог закона);

11) ако кориснику не пружи одговарајућа објашњења и инструкције који се односе на примену општих услова пословања у вези са одређеном финансијском услугом, или му не достави те услове, у писменој форми или на другом трајном носачу података, иако је корисник то захтевао (члан 10. став 2. овог закона);

12) ако ефективну каматну стопу не обрачунава на прописани начин (члан 11. овог закона);

13) ако од корисника захтева или наплати накнаду супротно члану 12. став 7. овог закона у случају одустанка корисника од уговора (члан 12. став 7. овог закона);

14) ако кориснику не даје у писменој форми или на другом трајном носачу података, без накнаде, информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом или их не даје на начин и у роковима утврђеним уговором (члан 13. овог закона);

15) ако при оглашавању депозитних и кредитних услуга не наведе јасно и прецизно на репрезентативном примеру податке из члана 15. овог закона (члан 15. став 1. овог закона);

16) ако при оглашавању депозитних и кредитних послова износ ефективне каматне стопе није назначен, односно написан тако да је уочљивији од осталих елемената (члан 15. став 3. овог закона);

17) ако постојање обавезе за закључење уговора о споредним услугама не искаже јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе (члан 16. став 1. овог закона);

18) ако при оглашавању кредита, дозвољеног прекорачења рачуна или кредитне картице чија је номинална каматна стопа 0% не назначи и све услове под којима се одобравају тај кредит/дозвољено прекорачење рачуна/кредитна картица (члан 16. став 2. овог закона);

19) ако при оглашавању користи изразе којима се кредит, дозвољено прекорачење рачуна или кредитна картица означавају бесплатним или сличне изразе а одобрење тог кредита/дозвољеног прекорачења рачуна/кредитне картице је условљено закључењем другог уговора или било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 16. став 3. овог закона);

20) ако у предуговорној фази поступи супротно одредбама члана 17. овог закона, а посебно ако понуда не садржи прописане елементе (члан 17. овог закона);

21) ако корисника одмах, без накнаде, писмено не обавести о резултатима увида у базу података и о подацима из те базе у случају одбијања захтева за кредит, дозвољено прекорачење рачуна или кредитну картицу (члан 18. став 3. овог закона);

22) ако уговор о кредиту не садржи обавезне елементе из члана 19. овог закона или ако кориснику или даваоцу средства обезбеђења не уручи један примерак плана отплате кредита и прегледа обавезних елемената кредита који садржи основне податке о кредиту (члан 19. овог закона);

23) ако уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна не садржи обавезне елементе из члана 20. овог закона или ако кориснику или даваоцу средства обезбеђења не уручи један примерак, односно копију тог уговора с прегледом обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна који садржи основне податке о прекорачењу рачуна (члан 20. овог закона);

24) ако уговор из члана 22. овог закона не садржи обавезне елементе из тог члана или не поступи у складу с тим чланом (члан 22. овог закона);

25) ако уговор о депозиту не садржи обавезне елементе из члана 23. овог закона или при закључивању овог уговора не уручи кориснику један примерак плана исплате депозита и прегледа обавезних елемената депозита који садржи основне податке о депозиту (члан 23. ст. 1. и 3. овог закона);

26) ако од корисника захтева или му наплати накнаду кад је корисник раскинуо уговор у складу с чланом 23. став 4. овог закона или му обрачуна нижу камату супротно том ставу (члан 23. став 4. овог закона);

27) ако уговори променљиву номиналну каматну стопу супротно члану 26. овог закона или се не придржава уговорених услова у вези са овом стопом (члан 26. овог закона);

28) ако уговор о другим банкарским услугама не садржи податке о врсти и висини свих накнада и других трошкова који падају на терет корисника (члан 27. овог закона);

29) ако не прибави писмену сагласност за измену обавезних елемената уговора пре примене те измене, односно једнострано измени услове из уговора или једнострано раскине, односно откаже уговор или не обавести корисника о изменама из члана 28. став 2. овог закона на начин утврђен у ставу 3. тог члана (члан 28. овог закона);

30) ако корисника у писменој форми или на другом трајном носачу података не обавести о измени уговорене променљиве номиналне каматне стопе и променљивих елемената који утичу на висину других новчаних обавеза, и то пре почетка њихове примене, односно периодично у складу са уговором или не наведе датум од када се та стопа и/или ти елементи примењују (члан 29. ст. 1. и 4. овог закона);

31) ако уз обавештење о измени променљиве номиналне каматне стопе бесплатно, у писменој форми или на другом трајном носачу података, не достави измењени план отплате кредита или кориснику не учини доступним овај план без накнаде за све време трајања уговорног односа (члан 29. ст. 2. и 3. овог закона);

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

33) ако кориснику не достави обавештење о стању његовог дуга и прекорачењу рачуна у року и на начин утврђеним у члану 31. овог закона (члан 31. овог закона);

34) 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);

35) ако код револвинг кредита не поступи у складу с чланом 33. овог закона (члан 33. овог закона);

36) ако не примени званични средњи курс при одобравању кредита индексираног у страниој валути или при његовој отплати, односно код уговора о депозиту (члан 34. овог закона);

37) ако исти метод обрачуна камате не примени и на положени наменски депозит и на обрачун камате на износ одобреног кредита (члан 35. овог закона);

38) ако наплати накнаду за превремену отплату супротно члану 36. овог закона (члан 36. овог закона);

39) ако кориснику, односно даваоцу средства обезбеђења не омогући преузимање неискоришћених средстава обезбеђења након потпуног измирења обавеза корисника према банци по одређеном уговору или их писмено не обавести да је корисник све своје обавезе према банци измирио у року од 30 дана од дана измирења тих обавеза, односно ако ово обавештење не садржи прописане податке (члан 37а овог закона);

40) ако код уступања потраживања поступи супротно члану 39. овог закона (члан 39. овог закона);

41) ако обавља непоштenu пословну праксу или уговара неправичне одредбе (члан 41. овог закона);

42) ако кориснику не омогући подношење приговора или не одговори на његов приговор у року и на начин из члана 42. овог закона, или захтева или наплати накнаду или друге трошкове за подношење тог приговора, или у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди могућност подношења приговора, односно могућност да се корисник упозна с начином подношења приговора и начином поступања по приговору (члан 42. овог закона);

43) ако није поступила у складу с чланом 54. овог закона (члан 54. овог закона).”.



### **Члан 36.**

После члана 50. додаје се члан 50а, који гласи:

#### **„Члан 50а**

Новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара казниће се давалац лизинга:

1) ако услуге лизинга не оглашава на јасан и разумљив начин или их оглашава супротно пропису Народне банке Србије из члана 6. став 2. овог закона, односно ако оглашавање садржи нетачне информације или информације које могу створити погрешну представу о условима под којима корисник користи ове услуге (члан 6. овог закона);

2) ако уговор о лизингу није сачињен у писменој форми или на другом трајном носачу података (члан 7. став 1. овог закона);

3) ако корисник не добије примерак уговора о лизингу (члан 7. став 2. овог закона);

4) ако уговор о лизингу садржи одредбе којима се корисник одриче права која су му гарантована овим законом (члан 7. став 3. овог закона);

5) ако у досијеу корисника не чува уговор о лизингу или уговорну документацију (члан 7. став 4. овог закона);

6) ако у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима или на Интернет страници не држи истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената на дневном нивоу (члан 8. став 5. овог закона);

7) ако уговор о лизингу садржи упућујућу норму на пословну политику или друге акте даваоца лизинга кад су у питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи овог уговора (члан 8. став 6. овог закона);

8) ако новчану уговорну обавезу не утврди на начин одређен одредбама члана 8. овог закона (члан 8. став 7. овог закона);

9) ако не обезбеди усклађеност општих услова пословања с прописима (члан 9. став 2. овог закона);

10) ако на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди да се корисник упозна са општим условима пословања на српском језику најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене (члан 10. став 1. овог закона);

11) ако кориснику не пружи одговарајућа објашњења и инструкције које се односе на примену општих услова пословања у вези с лизингом, или му не достави те услове, у писменој форми или на другом трајном носачу података, иако је корисник то захтевао (члан 10. став 2. овог закона);

12) ако ефективну каматну стопу не обрачунава на прописани начин (члан 11. овог закона);

13) ако од корисника захтева или наплати накнаду супротно члану 12. став 7. овог закона у случају одустанка корисника од уговора о лизингу (члан 12. став 7. овог закона);

14) ако кориснику не даје у писменој форми или на другом трајном носачу података, без накнаде, информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом или их не даје на начин и у роковима утврђеним уговором о лизингу (члан 13. овог закона);

15) ако при оглашавању послова лизинга не наведе јасно и прецизно на репрезентативном примеру податке из члана 15. овог закона (члан 15. ст. 1. и 2. овог закона);

16) ако при оглашавању послова лизинга износ ефективне каматне стопе није назначен, односно написан тако да је уочљивији од осталих елемената (члан 15. став 3. овог закона);

17) ако постојање обавезе за закључење уговора о споредним услугама не искаже јасно, сажето и на видљив начин, заједно са исказивањем ефективне каматне стопе (члан 16. став 1. овог закона);

18) ако при оглашавању лизинга чија је номинална каматна стопа 0% не назначи и све услове под којима се одобрава лизинг (члан 16. став 2. овог закона);

19) ако при оглашавању користи изразе којима се лизинг означава бесплатним или сличне изразе а одобрење тог лизинга је условљено закључењем другог уговора или било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 16. став 3. овог закона);

20) ако у предуговорној фази поступи супротно одредбама члана 17. овог закона, а посебно ако понуда не садржи прописане елементе (члан 17. овог закона);

21) ако корисника одмах, без накнаде, писмено не обавести о резултатима увида у базу података и о подацима из те базе у случају одбијања захтева за лизинг (члан 18. став 3. овог закона);

22) ако уговор о лизингу не садржи обавезне елементе из члана 21. овог закона или ако при закључивању овог уговора не уручи кориснику један примерак плана отплате лизинга и прегледа обавезних елемената лизинга који садржи основне податке о лизингу (члан 21. овог закона);

23) ако уговори променљиву номиналну каматну стопу супротно члану 26. овог закона или се не придржава уговорених услова у вези са овом стопом (члан 26. овог закона);

24) ако не прибави писмену сагласност за измену обавезних елемената уговора о лизингу пре примене те измене, односно једнострано измени услове из овог уговора или једнострано раскине, односно откаже тај уговор или не обавести корисника о изменама из члана 28. став 2. овог закона на начин утврђен у ставу 3. тог члана (члан 28. овог закона);

25) ако корисника, у писменој форми или на другом трајном носачу података, не обавести о измени уговорене променљиве номиналне каматне стопе и променљивих елемената који утичу на висину других новчаних обавеза, и то пре почетка њихове примене, односно периодично у складу са уговором о лизингу или не наведе датум од када се та стопа и/или ти елементи примењују (члан 29. ст. 1. и 4. овог закона);

26) ако уз обавештење о измени променљиве номиналне каматне стопе бесплатно, у писменој форми или на другом трајном носачу података, не достави измењени план отплате лизинг накнаде или кориснику не учини доступним овај план без накнаде за све време трајања уговорног односа (члан 29. ст. 2. и 3. овог закона);

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

28) ако кориснику не достави обавештење о стању његовог дуга по уговору о лизингу у року и на начин утврђеним у члану 31. овог закона (члан 31. ст. 1. и 2. овог закона);

29) 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);

30) ако не примени званични средњи курс при одобравању лизинга индексираним у иностраној валути или при његовој отплати (члан 34. овог закона);

31) ако наплати накнаду за превремену отплату супротно члану 36. овог закона (члан 36. овог закона);

32) ако обавља непоштену пословну праксу или уговара неправичне одредбе (члан 41. овог закона);

33) ако кориснику не омогући подношење приговора или не одговори на његов приговор у року и на начин из члана 42. овог закона, или захтева или наплати накнаду или друге трошкове за подношење приговора, или у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди могућност подношења приговора, односно могућност да се корисник упозна с начином подношења приговора и начином поступања по приговору (члан 42. овог закона);

34) ако није поступио у складу с чланом 54. овог закона (члан 54. овог закона).”.

#### **Члан 37.**

После члана 50а додаје се члан 50б, који гласи:

#### **„Члан 50б**

Новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара казниће се пружалац платних услуга или издавалац електронског новца који није банка када, у складу са законом којим се уређују платне услуге, пружа услугу давања кредита или дозвољеног прекорачења рачуна:

1) ако ове финансијске услуге не оглашава на јасан и разумљив начин или их оглашава супротно пропису Народне банке Србије из члана 6. став 2. овог закона, односно ако оглашавање садржи нетачне информације или 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 корисник не добије примерак уговора (члан 7. став 2. овог закона);

4) ако уговор садржи одредбе којима се корисник одриче права која су му гарантована овим законом (члан 7. став 3. овог закона);

5) ако у досијеу корисника не чува уговор или уговорну документацију (члан 7. став 4. овог закона);

6) ако у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима или на Интернет страници не држи истакнуто обавештење о вредности уговорених променљивих елемената на дневном нивоу (члан 8. став 5. овог закона);

7) ако уговор садржи упућујућу норму на пословну политику или друге акте пружаоца платних услуга или издаваоца електронског новца кад су у

питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи уговора (члан 8. став 6. овог закона);

8) ако новчану уговорну обавезу не утврди на начин одређен одредбама члана 8. овог закона (члан 8. став 7. овог закона);

9) ако не обезбеди усклађеност општих услова пословања који се односе на давање кредита и дозвољено прекорачење рачуна с прописима (члан 9. став 2. овог закона);

10) ако на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди да се корисник упозна са општим условима пословања на српском језику најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене (члан 10. став 1. овог закона);

11) ако кориснику не пружи одговарајућа објашњења и инструкције које се односе на примену општих услова пословања у вези с давањем кредита или дозвољеним прекорачењем рачуна, или му не достави те услове, у писменој форми или на другом трајном носачу података, иако је корисник то захтевао (члан 10. став 2. овог закона);

12) ако ефективну каматну стопу не обрачунава на прописани начин (члан 11. овог закона);

13) ако од корисника захтева или наплати накнаду супротно члану 12. став 7. овог закона у случају одустанка корисника од уговора (члан 12. став 7. овог закона);

14) ако кориснику не даје у писменој форми или на другом трајном носачу података, без накнаде, информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом или их не даје на начин и у роковима утврђеним уговором (члан 13. овог закона);

15) ако при оглашавању ових финансијских услуга не наведе јасно и прецизно на репрезентативном примеру податке из члана 15. овог закона (члан 15. став 1. овог закона);

16) ако при оглашавању кредита и дозвољеног прекорачења рачуна износ ефективне каматне стопе није назначен, односно написан тако да је уочљивији од осталих елемената (члан 15. став 3. овог закона);

17) 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);

18) ако при оглашавању финансијске услуге чија је номинална каматна стопа 0% не назначи и све услове под којима се одобрава кредит, односно дозвољено прекорачење рачуна (члан 16. став 2. овог закона);

19) ако при оглашавању користи изразе којима се кредит или дозвољено прекорачење рачуна означавају бесплатним или сличне изразе а одобрење тог кредита или прекорачења је условљено закључењем другог уговора или било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 16. став 3. овог закона);

20) ако у предговорној фази поступи супротно одредбама члана 17. овог закона, а посебно ако понуда не садржи прописане елементе (члан 17. овог закона);

21) ако уговор о кредиту не садржи обавезне елементе из члана 19. овог закона, или ако кориснику или даваоцу средства обезбеђења не уручи један примерак, односно копију тог уговора и план отплате кредита и прегледа

обавезних елемената кредита који садржи основне податке о кредиту (члан 19. овог закона);

22) ако уговор о дозвољеном прекорачењу рачуна не садржи обавезне елементе из члана 20. став 1. овог закона, или ако кориснику или даваоцу средства обезбеђења не уручи један примерак, односно копију тог уговора с прегледом обавезних елемената дозвољеног прекорачења рачуна који садржи основне податке о прекорачењу рачуна (члан 20. овог закона);

23) ако уговори променљиву номиналну каматну стопу супротно члану 26. овог закона или се не придржава уговорених услова у вези са овом стопом (члан 26. овог закона);

24) ако не прибави писмену сагласност за измену обавезних елемената уговора пре примене те измене, односно једнострано измени услове из уговора или једнострано раскине, односно откаже уговор или не обавести корисника о изменама из члана 28. став 2. овог закона на начин утврђен у ставу 3. тог члана (члан 28. овог закона);

25) ако корисника, у писменој форми или на другом трајном носачу података, не обавести о измени уговорене променљиве номиналне каматне стопе и променљивих елемената који утичу на висину других новчаних обавеза, и то пре почетка њихове примене, односно периодично у складу са уговором, или не наведе датум од када се та стопа и/или ти елементи примењују (члан 29. ст. 1. и 4. овог закона);

26) ако уз обавештење о измени променљиве номиналне каматне стопе бесплатно не достави, у писменој форми или на другом трајном носачу података, измењени план отплате кредита или овај план не учини доступним кориснику без накнаде за све време трајања уговорног односа (члан 29. ст. 2. и 3. овог закона);

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

28) ако кориснику не достави обавештење о стању дуга и прекорачењу рачуна у року и на начин утврђеним у члану 31. овог закона (члан 31. овог закона);

29) 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);

30) ако код револвинг кредита не поступи у складу с чланом 33. овог закона (члан 33. овог закона);

31) ако не примени званични средњи курс при одобравању кредита индексираног у иностраној валути или при његовој отплати (члан 34. овог закона);

32) ако наплати накнаду за превремену отплату супротно члану 36. овог закона (члан 36. овог закона);

33) ако кориснику, односно даваоцу средства обезбеђења не омогући преузимање неискоришћених средстава обезбеђења након потпуног измирења обавеза корисника по одређеном уговору или их писмено не обавести да је корисник све своје обавезе према даваоцу кредита, односно дозвољеног прекорачења рачуна измирио у року од 30 дана од дана измирења тих обавеза, односно ако ово обавештење не садржи прописане податке (члан 37а овог закона);

34) ако уступи потраживање из уговора о кредиту или уговора о дозвољеном прекорачењу рачуна супротно члану 39. овог закона (члан 39. ст. 5. и 6. овог закона);

35) ако обавља непоштену пословну праксу или уговара неправичне одредбе (члан 41. овог закона).

Новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара казниће се пружалац платних услуга или издавалац електронског новца који није банка када пружају услугу издавања кредитних картица у складу са законом којим се уређују платне услуге и овим законом:

1) ако од корисника захтева или наплати накнаду супротно члану 12. став 7. овог закона у случају одустанка корисника од уговора о издавању и коришћењу кредитне картице (члан 12. став 7. овог закона);

2) ако при оглашавању кредитне картице не наведе јасно и прецизно на репрезентативном примеру податке из члана 15. овог закона (члан 15. став 1. овог закона);

3) ако при оглашавању кредитне картице износ ефективне каматне стопе није назначен, односно написан тако да је уочљивији од осталих елемената (члан 15. став 3. овог закона);

4) 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);

5) ако при оглашавању кредитне картице код које је номинална каматна стопа 0% не назначи и све услове под којима се одобрава, односно издаје ова картица (члан 16. став 2. овог закона);

6) ако при оглашавању користи изразе којима се кредитна картица означава бесплатном или сличне изразе а одобрење издавања те картице је условљено закључењем другог уговора или било чим што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 16. став 3. овог закона);

7) ако информације које се код закључења уговора о издавању и коришћењу кредитне картице достављају у предуговорној фази не обухватају информације, односно елементе из члана 22. овог закона или се информације и нацрт овог уговора не доставе лицу које намерава да пружи средство обезбеђења (члан 17. ст. 8. и 9. овог закона);

8) ако уговор о издавању и коришћењу кредитне картице не садржи обавезне елементе из члана 22. овог закона (члан 22. овог закона);

9) ако уговори променљиву номиналну каматну стопу супротно члану 26. овог закона или се не придржава уговорених услова у вези са овом стопом (члан 26. овог закона);

10) 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);

11) ако наплати накнаду за превремену отплату по кредитној картици (члан 36. овог закона);

12) ако кориснику, односно даваоцу средства обезбеђења не омогући преузимање неискоришћених средстава обезбеђења након потпуног измирења обавеза корисника по уговору о издавању и коришћењу кредитне картице или их писмено не обавести да је корисник све своје обавезе према издаваоцу ове

картице измирио у року од 30 дана од дана измирења тих обавеза, односно ако ово обавештење не садржи прописане податке (члан 37а овог закона);

13) ако уступи потраживање из уговора о издавању и коришћењу кредитне картице супротно члану 39. овог закона (члан 39. ст. 5. и 6. овог закона);

14) ако обавља непоштену пословну праксу или уговара неправичне одредбе (члан 41. овог закона).

Пружалац платних услуга или издавалац електронског новца који није банка казниће се новчаном казном од 50.000 до 800.000 динара ако кориснику платних услуга или имаоцу електронског новца, укључујући и корисника кредита, дозвољеног прекорачења рачуна и кредитне картице, не омогући подношење приговора, или на приговор тог корисника или имаоца не одговори у року и на начин из члана 42. овог закона, или захтева или наплати накнаду или друге трошкове за подношење приговора, или у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди могућност подношења приговора, односно могућност да се овај корисник или ималац упозна с начином подношења приговора и начином поступања по приговору (члан 42. овог закона).”.

#### **Члан 38.**

Члан 51. мења се и гласи:

#### **„Члан 51.**

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

1) ако финансијске погодбе не оглашава на јасан и разумљив начин или их оглашава супротно пропису Народне банке Србије из члана 6. став 2. овог закона, односно ако оглашавање садржи нетачне информације или информације које могу створити погрешну представу о условима под којима корисник користи ове услуге (члан 6. овог закона);

2) ако уговор о финансијској погодби није сачињен у писменој форми или на другом трајном носачу података (члан 7. став 1. овог закона);

3) ако корисник не добије примерак уговора о финансијској погодби (члан 7. став 2. овог закона);

4) ако уговор о финансијској погодби садржи одредбе којима се корисник одриче права која су му гарантована овим законом (члан 7. став 3. овог закона);

5) ако у досијеу корисника не чува уговор о финансијској погодби или уговорну документацију (члан 7. став 4. овог закона);

6) ако уговор о финансијској погодби садржи упућујућу норму на пословну политику или друге акте даваоца финансијских услуга кад су у питању они елементи који су овим законом предвиђени као обавезни елементи тог уговора (члан 8. став 6. овог закона);

7) ако новчану уговорну обавезу не утврди на начин одређен одредбама члана 8. овог закона (члан 8. став 7. овог закона);

8) ако не обезбеди усклађеност општих услова пословања који се односе на финансијске погодбе с прописима (члан 9. став 2. овог закона);

9) ако на видном месту у пословним просторијама у којима нуди услуге корисницима и на Интернет страници не обезбеди да се корисник упозна са општим условима пословања на српском језику најкасније 15 дана пре дана почетка њихове примене (члан 10. став 1. овог закона);

10) ако кориснику не пружи одговарајућа објашњења и инструкције које се односе на примену општих услова пословања у вези с финансијском погодбом или му не достави те услове, у писменој форми или на другом трајном носачу података, иако је корисник то захтевао (члан 10. став 2. овог закона);

11) ако ефективну каматну стопу не обрачунава на прописани начин (члан 11. овог закона);

12) ако од корисника захтева или наплати накнаду супротно члану 12. став 7. овог закона у случају одустанка корисника од уговора о финансијској погодби (члан 12. став 7. овог закона);

13) ако кориснику не даје у писменој форми или на другом трајном носачу података, без накнаде, информације, податке и инструкције који су у вези с његовим уговорним односом или их не даје на начин и у роковима утврђеним уговором о финансијској погодби (члан 13. 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 користи изразе којима се финансијска погодба означава бесплатном или сличне изразе а не огласи додатне трошкове по основу закључења других уговора о финансијској погодби или по основу било чега што представља трошак за корисника или ствара другу обавезу (члан 16. став 3. овог закона);

16) ако при оглашавању и понуди финансијске погодбе не наведе податке о роби или услузи, готовинску цену, као и износ који се плаћа унапред на име учешћа или прве рате (члан 47. став 1. овог закона);

17) ако не назначи све повољности које има корисник који цену робе плаћа готовински када се оглашава финансијска погодба за куповину робе чија је каматна стопа 0% (члан 47. став 2. овог закона);

18) ако код продаје са оброчним отплатама цене која се у смислу овог закона сматра кредитирањем корисника процентуално не исказе разлику између цене за куповину на одложено плаћање и цене за куповину за готовину (члан 47. став 3. овог закона);

19) ако поступи супротно обавезама утврђеним у глави II овог закона које се примењују на трговца (члан 48. овог закона).

За радње из става 1. овог члана казниће се и одговорно лице у трговцу који је правно лице новчаном казном од 20.000 до 100.000 динара.

За радње из става 1. овог члана казниће се и трговац који је предузетник новчаном казном од 30.000 до 500.000 динара.”.

### **Члан 39.**

Новчаном казном од 80.000 до 1.000.000 динара казниће се банка ако до 30. септембра 2015. године поступи супротно одредбама чл. 24, 37. и 38. Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС”, бр. 36/11).



На изрицање новчане казне из става 1. овог члана примењују се одредбе члана 33. овог закона.

#### **Члан 40.**

Код остваривања заштите права и интереса корисника финансијских услуга по приговорима који су поднети до дана ступања на снагу овог закона банка је дужна да поступи у складу са одредбама Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС”, бр. 36/11).

Народна банка Србије поступа по обавештењима корисника финансијских услуга о приговорима која су јој достављена до дана ступања на снагу овог закона у складу са одредбама Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС”, бр. 36/11).

#### **Члан 41.**

Банке су дужне да при отплати обавеза корисника финансијских услуга које од дана почетка примене овог закона доспевају по основу уговора о кредитима индексираним у иностраној валути и закљученим пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС”, бр. 36/11) – примењују онај тип девизног курса који су користиле при одобравању тих кредита (куповни, средњи или продајни) или да примењују тип девизног курса који је за корисника финансијских услуга повољнији од оног који су тада користиле.

Одредба става 1. овог члана примењује се и на даваоце лизинга код отплате обавеза корисника лизинга које доспевају од дана почетка примене овог закона по основу уговора о лизингу индексираним у иностраној валути и закљученим пре почетка примене Закона о заштити корисника финансијских услуга („Службени гласник РС”, бр. 36/11).

#### **Члан 42.**

Ако банка, односно давалац лизинга поступи супротно члану 41. овог закона – Народна банка Србије може предузети све мере према даваоцу финансијске услуге утврђене овим законом и/или законом којим се уређује пословање банака, односно давалаца лизинга.

Новчаном казном од 200.000 до 800.000 динара казниће се банка, односно давалац лизинга ако поступи супротно члану 41. овог закона.

На изрицање новчане казне из става 2. овог члана примењују се одредбе члана 33. овог закона.

#### **Члан 43.**

Овај закон ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Србије” и примењиваће се после истека три месеца од дана његовог ступања на снагу, осим одредаба члана 1. ст. 1, 3. и 5. и чл. 2, 9, 14, 16, 17, 20, 22, 24, 25, 26. и 37. овог закона, које ће се примењивати од 1. октобра 2015. године, и одредаба члана 34. овог закона, које ће се примењивати од дана приступања Републике Србије Европској унији.