

Z A K O N

O ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

G l a v a I

OPŠTE ODREDBE

Predmet

Član 1.

Ovim zakonom uređuju se prava korisnika finansijskih usluga koje pružaju banke, davaoci finansijskog lizinga i trgovci, kao i uslovi i način ostvarivanja i zaštite tih prava.

Značenje pojedinih pojmova

Član 2.

Pojedini pojmovi, u smislu ovog zakona, imaju sledeće značenje:

1) **finansijske usluge** su bankarske usluge, usluge finansijskog lizinga i finansijske pogodbe;

2) **bankarske usluge** su usluge koje banka pruža korisnicima ovih usluga po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o otvaranju i vođenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju platnih kartica, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po računu, kao i druge usluge koje banka pruža u skladu sa zakonom;

3) **finansijski lizing** (u daljem tekstu: lizing) jeste posao koji ima značenje utvrđeno zakonom kojim se uređuje finansijski lizing;

4) **usluge osiguranja, odnosno usluge društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima** su usluge utvrđene zakonom kojim se uređuje poslovanje društava za osiguranje, odnosno kojim se uređuju dobrovoljni penzijski fondovi i penzijski planovi;

5) **finansijska pogodba** je prodaja sa obročnim otplatama cene ili drugi oblik finansiranja korisnika koji ima istu ekonomsku suštinu, koju nudi trgovac i koja podrazumeva odloženo plaćanje duga u toku određenog perioda;

6) **davalac bankarske usluge** (u daljem tekstu: banka) jeste banka u smislu zakona kojim se uređuju banke;

7) **davalac lizinga i predmet lizinga** imaju značenje određeno zakonom kojim se uređuje finansijski lizing;

8) **trgovac** je pravno ili fizičko lice koje vrši prodaju finansijskom pogodbom i nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe;

9) **korisnik finansijske usluge** (u daljem tekstu: korisnik) jeste fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge, ili se davaocu finansijskih usluga obratilo radi korišćenja tih usluga, a finansijske usluge koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti;

10) **ugovor o kreditu** ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se uređuju obligacioni odnosi;

11) **ugovor o depozitu** ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se uređuju obligacioni odnosi;

12) **ugovor o otvaranju i vođenju računa** ima značenje utvrđeno u propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi i platni promet u dinarima i stranim sredstvima plaćanja;

13) **ugovor o revolving kreditu** je ugovor o kreditu koji korisniku omogućava da jednom odobreni iznos kredita, u određenom periodu, može da povlači više puta pod istim uslovima, s tim što se neiskorišćeni deo kredita povećava za visinu otplate tog kredita;

14) **platna kartica** (koja može biti kreditna i debitna) jeste instrument bezgotovinskog plaćanja koji njegovom korisniku omogućava plaćanje robe i usluga i podizanje gotovog novca;

15) **kreditna kartica** je platna kartica koja njenom korisniku omogućava podizanje gotovog novca i plaćanje robe i usluga na kredit;

16) **debitna kartica** je platna kartica koja njenom korisniku omogućava plaćanje robe i usluga i podizanje gotovog novca;

17) **dozvoljeno prekoračenje računa** je ugovoreni iznos sredstava koji banka stavlja na raspolaganje korisniku računa;

18) **neugovoreno prekoračenje računa** je iznos sredstava koje korisnik računa koristi mimo ugovornog odnosa s bankom;

19) **povezani ugovor o kreditu** je ugovor koji služi isključivo za finansiranje nabavke određene robe ili usluge i koji sa ugovorom o prodaji te robe ili usluge čini ekonomsku celinu; ekonomska celina postoji ako davalac kredita koristi usluge prodavca radi zaključivanja ugovora o kreditu ili je roba, odnosno usluga koja je predmet nabavke izričito navedena u tom ugovoru;

20) **nominalna kamatna stopa** označava kamatnu stopu izraženu kao fiksni ili promenljivi procenat koji se na godišnjem nivou primenjuje na iznos povučenih kreditnih sredstava, odnosno iznos neto finansiranja lizinga, odnosno primljeni depozit;

21) **godišnja efektivna kamatna stopa i efektivna stopa lizing naknade** (u daljem tekstu: efektivna kamatna stopa) iskazuju ukupne troškove kredita i drugih finansijskih usluga koje plaća, odnosno prima korisnik tih usluga, pri čemu su ti troškovi izraženi kao procenat ukupnog iznosa ovih usluga na godišnjem nivou;

22) **plan otplate, odnosno isplate** je tabelami pregled svih hronološki prikazanih novčanih tokova, namenjen informisanju korisnika, a radi ažurnijeg praćenja njegovih obaveza po ugovoru o kreditu, odnosno lizingu, odnosno njegovih potraživanja po ugovoru o depozitu;

23) **trajni nosač (trajni medijum)** jeste sredstvo koje korisniku omogućava da sačuva podatke koji se odnose na njega, da tim podacima pristupi i da ih reprodukuje u neizmenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;

24) **profesionalna pažnja** je povećana pažnja i veština koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od davaoca finansijske usluge u poslovanju s korisnicima, u skladu s pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i načelom savesnosti i poštenja;

25) **reprezentativni primer** je primer u kome su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uslova pod kojima se određena finansijska usluga koristi.

Oblast primene

Član 3.

Odredbe ovog zakona ne primenjuju se na:

- 1) ugovore o lizingu kod kojih nije ugovorena mogućnost da primalac lizinga stekne pravo svojine na predmetu lizinga;
- 2) ugovore o kreditu, odnosno finansijske pogodbe zaključene u postupku poravnanja pred sudom ili drugim državnim organom;
- 3) ugovore o kreditu, odnosno finansijske pogodbe kojima se besteretno odlaže plaćanje postojećeg duga;
- 4) ugovore o kreditu, odnosno finansijske pogodbe kod kojih ne postoji obaveza plaćanja kamate ili bilo kog drugog tereta i ugovore o kreditu, odnosno finansijske pogodbe pod uslovom otplate kredita u roku do tri meseca, odnosno pod uslovom da je ugovoreno odloženo plaćanje na rok do tri meseca i s plaćanjem samo zanemarljivih troškova;
- 5) ugovore o kreditu, odnosno finansijske pogodbe obezbeđene zalogom na pokretnim stvarima, ako je odgovornost korisnika ograničena na vrednost založene stvari;
- 6) ugovore o finansijskim pogodbama s trajnim izvršenjem kojima se trgovac obavezuje da korisniku isporučuje određenu vrstu robe, odnosno pruža određenu uslugu u dužem periodu, a korisnik se obavezuje da za to plaća cenu u obrocima za vreme trajanja isporuke robe, odnosno pružanja usluge.

Odnos prema drugim propisima

Član 4.

Na pitanja zaštite korisnika koja nisu uređena ovim zakonom primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje zaštita potrošača, poslovanje banaka, davalaca lizinga, odnosno platni promet u dinarima i stranim sredstvima plaćanja, kao i odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Osnovna načela zaštite korisnika

Član 5.

Osnovna načela zaštite korisnika, u smislu ovog zakona, jesu sledeća:

- 1) pravo na ravnopravan odnos s davaocem finansijske usluge,
- 2) pravo na zaštitu od diskriminacije,
- 3) pravo na informisanje,
- 4) pravo na određenost ili odredivost ugovorne obaveze,
- 5) pravo na zaštitu prava i interesa.

Oglašavanje

Član 6.

Finansijske usluge moraju se oglašavati na jasan i razumljiv način, a oglašavanje ne može sadržati netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima korisnik koristi ove usluge.

Pravila ugovoriranja

Član 7.

Ugovor o finansijskoj usluzi (u daljem tekstu: ugovor) sačinjava se u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Svaka ugovorna strana dobija primerak ugovora.

Ugovor ne može da sadrži odredbe kojima se korisnik odriče prava koja su mu garantovana ovim zakonom.

Član 8.

Ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno određiva.

Novčana ugovorna obaveza je određiva što se tiče njene visine ako zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.).

Novčana ugovorna obaveza je vremenski određiva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kad dospeva.

Elementi iz st. 2. i 3. ovog člana moraju biti takve prirode da na njih ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Ugovori ne mogu da sadrže upućujuću normu na poslovnu politiku kad su u pitanju oni elementi koji su ovim zakonom predviđeni kao obavezni elementi ugovora.

Davalac finansijske usluge je dužan da novčanu ugovornu obavezu utvrđuje na način određen odredbama ovog člana.

Opšti uslovi poslovanja

Član 9.

Opštim uslovima poslovanja davalaca finansijskih usluga, u smislu ovog zakona, smatraju se uslovi poslovanja koji se primenjuju na korisnike, uslovi za uspostavljanje odnosa između korisnika i davaoca finansijske usluge i postupak komunikacije između njih, kao i uslovi za obavljanje poslovanja između korisnika i davaoca ove usluge.

Opštim uslovima poslovanja davalac finansijske usluge je dužan da obezbedi primenu dobrih poslovnih običaja, dobru poslovnu praksu i fer odnos prema korisniku, kao i usklađenost ovih uslova s propisima.

Član 10.

Davalac finansijske usluge je dužan da u svojim poslovnim prostorijama, i to najkasnije 15 dana pre njihove primene, obezbedi da se korisnik upozna sa opštim uslovima poslovanja na srpskom jeziku, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu ovih uslova u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtev, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi te uslove.

Godišnja efektivna kamatna stopa

Član 11.

Efektivna kamatna stopa je diskontna stopa koja izjednačava, na godišnjoj osnovi, sadašnje vrednosti svih novčanih tokova, odnosno sadašnje vrednosti svih

novčanih primanja sa sadašnjim vrednostima svih novčanih izdataka po osnovu korišćenja finansijskih usluga a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope.

Novčani tokovi iz stava 1. ovog člana uključuju:

- sve otplate i isplate kredita/lizinga/depozita;
- troškove koje korisnik finansijskih usluga plaća (npr. kamate, naknade, porezi i sl.), odnosno pogodnosti koje prima (kamate i druge bezuslovne pogodnosti);
- troškove u vezi sa sporednim uslugama koje predstavljaju uslov za korišćenje finansijske usluge, odnosno za njeno korišćenje na određeni način (npr. troškovi osiguranja života, imovine i lica i dr.).

Ako je uslov za korišćenje finansijske usluge otvaranje računa, u novčane tokove iz stava 1. ovog člana uključuju se i troškovi otvaranja i vođenja tog računa, kao i svi troškovi u vezi sa izvršenjem tih novčanih tokova.

U novčane tokove iz stava 1. ovog člana ne uključuju se:

- troškovi nastali zbog nepoštovanja ugovornih odredaba;
- troškovi u vezi s kupovinom robe nastali nezavisno od toga da li se plaćanje vrši gotovinski ili na drugi način.

Obračun efektivne kamatne stope zasniva se na sledećim pretpostavkama:

- da će ugovor o finansijskoj usluzi ostati na snazi tokom ugovorenog perioda;
- da će ugovorne strane ispuniti svoje ugovorne obaveze i da će to učiniti u rokovima navedenim u ugovoru;
- da će nominalna kamatna stopa i ostali troškovi ostati nepromenjeni do kraja trajanja ugovora.

Banka i davalac lizinga su dužni da efektivnu kamatnu stopu obračunavaju na jedinstven, propisani način radi poređenja istovrsnih ponuda različitih davalaca finansijskih usluga.

Narodna banka Srbije bliže utvrđuje uslove i način obračuna efektivne kamatne stope.

Pravo na odustanak

Član 12.

Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, ugovora o lizingu i finansijske pogodbe – u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

Kod ugovora o kreditu koji je obezbeđen hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, korisnik može koristiti pravo na odustanak pod uslovom da mu sredstva, odnosno predmet finansiranja nisu stavljeni na raspolaganje.

Pri odustanku od ugovora iz stava 1. ovog člana, a pre isteka roka iz tog stava, korisnik je dužan da o svojoj nameri da odustane obavesti banku, davaoca lizinga, odnosno trgovca na način kojim se potvrđuje prijem ovog obaveštenja, pri čemu se datum prijema tog obaveštenja smatra datumom odustanka od ugovora. Ovo obaveštenje dostavlja se u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka.

Korisnik koji odustane od ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice dužan je da, u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja iz stava 3. ovog člana, vrati banci glavnicu i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita.

Korisnik koji odustane od ugovora o lizingu sa opcijom kupovine predmeta lizinga dužan je da, u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja iz stava 3. ovog člana, davaocu lizinga vrati predmet lizinga, naknadi pretrpljenu štetu ako je došlo do umanjenja vrednosti predmeta lizinga i plati ugovorenu kamatu iz osnovnog posla od dana zaključenja ugovora do dana vraćanja predmeta lizinga.

Korisnik koji odustane od finansijske pogodbe s trgovcem dužan je da, u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja iz stava 3. ovog člana, trgovcu vrati predmet kupoprodaje, naknadi pretrpljenu štetu ako je došlo do umanjenja vrednosti predmeta kupoprodaje i plati deo ugovorene kamate iz osnovnog posla od dana zaključenja kupoprodaje do dana vraćanja predmeta.

Davaoci usluga nemaju pravo na druge naknade, osim naknada iz st. od 4. do 6. ovog člana i troškova nastalih kod nadležnih organa, a, u slučaju iz stava 2. tog člana – banka ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu.

Korisnik mora biti upoznat sa stvarnim troškovima iz stava 7. ovog člana pre zaključenja ugovora o kreditu.

Ako davaoci usluga iz stava 3. ovog člana ili treća strana na osnovu ugovora s tim davaocima, pružaju i sporedne usluge u vezi s finansijskim uslugama iz st. 1. i 2. tog člana – korisnika više ne obavezuje ugovor o sporednim uslugama ako korisnik koristi svoje pravo na odustanak od ugovora u skladu sa ovim članom.

Pravo na obaveštavanje

Član 13.

Korisnik ima pravo da od davaoca finansijske usluge, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade dobije informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom s davaocem, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom.

Zahtev za minimalnom profesionalnom osposobljenošću

Član 14.

Zaposleni koji su angažovani na poslovima prodaje finansijskih usluga ili pružanju saveta korisnicima dužni su da poseduju odgovarajuće kvalifikacije, znanje i iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, da poznaju pravila struke, da postupaju u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, da poštuju ličnost i integritet korisnika, kao i da korisnike, na njihov zahtev, potpuno i tačno informišu o uslovima korišćenja tih usluga.

Davaoci finansijskih usluga treba da obezbede da zaposleni koji su angažovani na poslovima prodaje ovih usluga ili pružanju saveta korisnicima poseduju odgovarajuće kvalifikacije i da obezbede obuku ovih zaposlenih.

G l a v a II

BANKARSKE USLUGE I LIZING

O d e l j a k 1.

Informisanje u predugovornoj fazi

1. Oglašavanje

Član 15.

Banka i davalac lizinga dužni su da, pri oglašavanju depozitnih i kreditnih usluga i poslova lizinga kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu ili prihod, jasno i precizno na reprezentativnom primeru navedu:

- vrstu depozita/kredita/predmeta lizinga;
- visinu i promenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
- efektivnu kamatnu stopu;
- valutu u kojoj se ugovara depozit/kredit/lizing;
- period na koji se ugovara depozit/kredit/lizing;
- kriterijume za indeksiranje depozita/kredita/lizinga;
- ukupan iznos depozita/kredita;
- sve troškove koji padaju na teret korisnika.

Pri oglašavanju lizinga, davalac lizinga, pored podataka iz stava 1. ovog člana, dužan je da navede i sledeće podatke:

- bruto nabavnu vrednost predmeta lizinga, visinu učešća i iznos neto finansiranja;
- broj i iznos rata lizing naknade, kao i period u kome rate dospevaju za naplatu (mesečno, tromesečno i sl.).

Pri oglašavanju iz st. 1. i 2. ovog člana, iznos efektivne kamatne stope treba da bude naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata.

Oglašavanjem iz st. 1. i 2. ovog člana smatra se oglašavanje u smislu zakona kojim se uređuje oglašavanje – oglašavanje u sredstvima javnog informisanja, u prostorijama banke i davaoca lizinga (brošure, reklamni leci i dr.), odnosno na Internet stranici.

Član 16.

Ako je za zaključenje ugovora o kreditu, odnosno lizingu obavezno i zaključenje ugovora o sporednim uslugama (naročito ugovora o osiguranju), a pri tom se cena sporedne usluge ne može odrediti unapred – postojanje takve obaveze iskazuje se jasno, sažeto i na vidljiv način, zajedno sa iskazivanjem efektivne kamatne stope.

Ako se oglašava kredit, odnosno lizing čija je nominalna kamatna stopa 0%, naznačavaju se i svi uslovi pod kojima se odobrava taj kredit, odnosno lizing.

Pri oglašavanju je zabranjeno koristiti izraze kojima se kredit, odnosno lizing označavaju besplatnim ili slične izraze ako je odobrenje tog kredita, odnosno lizinga

uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili je uslovljeno bilo čim što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu.

2. Obaveštavanje korisnika u predugovornoj fazi

Član 17.

Banka i davalac lizinga su dužni da korisniku pruže informacije i odgovarajuća objašnjenja o uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu/kreditu/lizingu, o dozvoljenom prekoračenju, odnosno o otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice (u daljem tekstu: ponuda), na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

Banka i davalac lizinga su dužni da korisniku uslugu ponude prvenstveno u dinarima, a, na zahtev korisnika, dužni su da mu omoguće da uslugu ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute.

Obaveza ponude u dinarima iz stava 2. ovog člana ne odnosi se na kredite ili druge finansijske usluge čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti.

Ako se kredit ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti – banka i davalac lizinga su dužni da korisniku ukažu na rizike koje preuzima u tom slučaju.

Ponuda se ispisuje na papiru ili drugom trajnom nosaču podataka i sadrži:

- 1) vrstu usluge;
- 2) poslovno ime i adresu davaoca usluge;
- 3) ukupan iznos depozita, kredita, odnosno posla finansijskog lizinga i uslove korišćenja;
- 4) valutu u kojoj se ugovara depozit/kredit/lizing;
- 5) trajanje ugovora;
- 6) visinu i promenljivost nominalne kamatne stope;
- 7) elemente na osnovu kojih se određuje ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati i način izmene, kao i fiksni element ako je ugovoren;
- 8) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba da plati, odnosno koji treba da mu se isplati a prikazan je na reprezentativnom primeru u kome su naznačeni svi elementi na osnovu kojih je taj iznos obračunat;
- 9) iznos i broj rata kredita, odnosno rata lizing naknada i periode u kojima dospevaju (mesečno, tromesečno i sl.);
- 10) vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika kredita, uz određenje da li su fiksni ili promenljivi, a ako su promenljivi – periode u kojima će se menjati i način izmene;
- 11) kod platnih kartica – obaveštenje o postojanju naknade za podizanje gotovine na bankomatu druge banke, kao i iznos naknade u slučaju podizanja gotovine na bankomatu banke izdavaoca, obaveštenje o iznosu provizija za korišćenje platne kartice u inostranstvu, kao i obaveštenje o kursu koji se primenjuje pri konverziji iznosa transakcija nastalih u inostranstvu u valutu zaduženja korisnika, uključujući i eventualne provizije koje se naplaćuju kod konverzije;

12) eventualnu obavezu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama koje su u vezi sa ugovorom o kreditu, odnosno lizingu (ugovora o osiguranju i dr.) kad je to zaključivanje obavezno radi dobijanja kredita pod uslovima iz oglasa;

13) kamatne stope koje se primenjuju u slučaju docnje;

14) upozorenje u vezi s posledicama propuštanja plaćanja;

15) sredstva obezbeđenja;

16) pravo korisnika na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka, kao i visinu troškova u vezi s tim;

17) pravo na prevremenu otplatu kredita/lizinga i korišćenja kreditne kartice i pravo banke, odnosno davaoca lizinga na naknadu, kao i visinu te naknade;

18) informaciju da korisnik ima pravo na obaveštenje o rezultatima uvida u bazu podataka radi procene svoje kreditne sposobnosti i da je to obaveštenje besplatno u slučaju iz člana 18. stav 3. ovog zakona;

19) pravo korisnika koji namerava da s bankom, odnosno davaocem lizinga zaključi ugovor – da dobije besplatnu kopiju nacrtu tog ugovora ako je i banka/davalac lizinga u momentu isticanja tog zahteva voljna da zaključi ovaj ugovor;

20) period u kome banku/davaoca lizinga obavezuju podaci iz ponude.

Pored podataka iz stava 5. ovog člana, ponuda koja se odnosi na lizing uslugu sadrži:

1) bruto nabavnu vrednost predmeta lizinga;

2) iznos učešća;

3) podatke o obavezi osiguranja predmeta lizinga;

4) visinu troškova upisa ugovora kod Agencije za privredne registre koje korisnik plaća posle zaključenja ugovora o lizingu;

5) uslove izvršenja prava otkupa predmeta lizinga/produženja ugovora o lizingu.

Ponuda za zaključenje ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa sadrži elemente iz stava 5. tač. 1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 10, 13, 18, 19. i 20. ovog člana, kao i uslove i postupak raskida ovog ugovora i obaveštenje u kojim se slučajevima od korisnika može zahtevati potpuna otplata dozvoljenog prekoračenja računa.

Banka, odnosno davalac lizinga dužni su da korisnika koji namerava da s njima zaključi ugovor obaveste da, na svoj zahtev, može dobiti bez naknade tekst nacrtu tog ugovora – kao predlog za njegovo zaključivanje.

Ako uslove finansiranja davaoca lizinga prezentuje treće lice – davalac lizinga je dužan da s tim licem zaključi ugovor o poslovnoj saradnji, kojim se ovo lice obavezuje da te uslove prezentuje na isti način kao i davalac lizinga.

Narodna banka Srbije utvrđuje sadržaj obrazaca na kojima se ponuda uručuje korisniku.

3. Obaveza procene kreditne sposobnosti

Član 18.

Pre zaključenja ugovora o kreditu, odnosno lizingu – banka, odnosno davalac lizinga dužni su da kreditnu sposobnost korisnika procene na osnovu podataka koje dobiju od njega i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti tog korisnika izvršenog uz pismenu saglasnost lica na koga se ti podaci odnose.

Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje korisnika poveća – banka, odnosno davalac lizinga dužni su da ponovo procene kreditnu sposobnost tog korisnika.

Ako je zahtev za kredit, odnosno lizing odbijen na osnovu uvida u bazu podataka iz stava 1. ovog člana – banka, odnosno davalac lizinga dužni su da korisnika bez naknade odmah pismeno obaveste o podacima iz te baze.

O d e l j a k 2.

Sadržaj ugovora o bankarskim uslugama i lizingu

1. Ugovor o kreditu

Član 19.

Ugovor o kreditu sadrži sledeće obavezne elemente:

- 1) vrstu kredita;
- 2) period na koji se kredit odobrava;
- 3) poslovno ime, ime i adresu ugovornih strana;
- 4) iznos kredita koji se odobrava i uslove povlačenja sredstava;
- 5) kod kredita indeksiranih u stranoj valuti – valutu u kojoj banka indeksira kredit, tip kursa valute koji se primenjuje pri odobravanju i otplati kredita (kupovni ili prodajni kurs Narodne banke Srbije, ili zvanični srednji kurs, ili kupovni ili prodajni kurs banke), kao i datum obračuna;
- 6) visinu nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promenljiva, a, ako je promenljiva – elemente na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.), njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati, kao i fiksni element ako je ugovoren;
- 7) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba da plati a izračunat je na dan zaključenja ugovora;
- 8) plan otplate kredita i pravo korisnika da u toku trajanja ugovora, u slučaju promene plana otplate, odnosno jedanput godišnje ako nije došlo do ove promene, može besplatno dobiti taj plan; ako se kamata i troškovi otplaćuju bez istovremene otplate glavnice – plan otplate kredita treba da sadrži samo rokove i uslove otplate kamate i troškova;
- 9) metod koji se primenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);
- 10) obaveštenje o kamatnoj stopi koja se primenjuje u slučaju docnje u skladu sa ovim zakonom;
- 11) upozorenje o posledicama u slučaju neizmirivanja obaveza, uslove, postupak i posledice otkaza, odnosno raskida ugovora o kreditu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, kao i obaveštenje o uslovima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza;
- 12) vrstu i visinu svih naknada koje padaju na teret korisnika kredita, uz određenje da li su fiksne ili promenljive, a ako su promenljive – periode u kojima će ih banka menjati, kao i vrstu i visinu drugih troškova (porezi, naknade nadležnim organima i dr.);

13) vrste sredstava obezbeđenja, mogućnost za njihovu zamenu tokom perioda otplate kredita, kao i uslove aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza;

14) uslove i način prevremene otplate kredita i visinu naknade u vezi s tim;

15) pravo korisnika na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka;

16) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vanskodskog rešavanja spornog odnosa;

17) adresu Narodne banke Srbije kao organa koji vrši kontrolu banaka.

Povezani ugovor o kreditu, pored elemenata iz stava 1. ovog člana, sadrži i oznaku robe ili usluge, njenu gotovinsku cenu i obaveštenje o prestanku važenja povezanog ugovora u slučaju korišćenja prava na odustanak od ugovora.

Kod ugovora o kreditu – kamata, naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva da na promenu njihove vrednosti ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Pri zaključivanju ugovora o kreditu, banka uz ugovor uručuje korisniku jedan primerak plana otplate kredita i pregleda obaveznih elemenata kredita koji sadrži osnovne podatke o kreditu, a koji se smatraju sastavnim delovima ugovora. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

2. Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa

Član 20.

Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa sadrži elemente iz člana 19. stav 1. tač. 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11. i 12. ovog zakona, kao i obaveštenje u kojim se slučajevima od korisnika može zahtevati potpuna otplata dozvoljenog prekoračenja.

Kod ugovora iz stava 1. ovog člana – kamata, naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva da na promenu njihove vrednosti ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Pri zaključivanju ugovora iz stava 1. ovog člana, banka uz ugovor uručuje korisniku jedan primerak pregleda obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja računa, koji sadrži osnovne podatke o prekoračenju računa i smatra se sastavnim delom ugovora. Drugi primerak ovog pregleda banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

3. Ugovor o lizingu

Član 21.

Ugovor o lizingu sadrži sledeće obavezne elemente:

1) bruto nabavnu vrednost predmeta lizinga (zbir vrednosti po kojoj je davalac lizinga stekao pravo svojine nad predmetom lizinga i obračunatog poreza na dodatu vrednost);

2) iznos učešća (iznos koji korisnik plaća davaocu lizinga i koji se iskazuje u odnosu na bruto nabavnu vrednost predmeta lizinga);

3) iznos neto finansiranja (razlika između bruto nabavne vrednosti predmeta lizinga i učešća);

4) broj i iznos rata lizing naknade, kao i period u kome rate dospevaju za naplatu;

5) preostalu vrednost predmeta lizinga (deo iznosa neto finansiranja koji se može ugovoriti, koji korisnik ne otplaćuje kroz rate, već odjednom, posle isteka perioda na koji je ugovor zaključen ako je ugovorom predviđeno pravo korisnika da otkupi predmet lizinga);

6) kod lizinga indeksiranog u stranoj valuti – valutu u kojoj se vrši indeksacija, tip kursa valute koji se primenjuje pri odobravanju i otplate lizinga (kupovni ili prodajni kurs Narodne banke Srbije, ili zvanični srednji kurs, ili kupovni ili prodajni kurs banke), kao i datum obračuna;

7) visinu nominalne godišnje kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promenljiva, a, ako je promenljiva – elemente na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.), njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora, periode u kojima će se menjati, kao i fiksni element ako je ugovoren;

8) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba da plati a izračunat je na dan zaključenja ugovora;

9) obaveštenje o obavezi osiguranja predmeta lizinga;

10) pravo otkupa predmeta lizinga/produženja ugovora;

11) uslove i način prevremene otplate i visinu naknade u vezi s tim;

12) metod koji se primenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);

13) kamatnu stopu koja se primenjuje u slučaju docnje u skladu sa ovim zakonom;

14) vrstu i visinu svih naknada koje padaju na teret primaoca lizinga, uz određenje da li su fiksne ili promenljive, a ako su promenljive – periode u kojima će ih banka menjati, kao i vrstu i visinu drugih troškova (porezi, naknade nadležnim organima i dr.);

15) vrste sredstava obezbeđenja, mogućnost za njihovu zamenu tokom perioda otplate predmeta lizinga, kao i uslove aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza;

16) obaveštenje o pravu davaoca lizinga da proda predmet lizinga;

17) uslove, postupak i posledice raskida ugovora o lizingu, kao i obaveštenje o uslovima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza;

18) pravo korisnika na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka;

19) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa;

20) adresu Narodne banke Srbije kao organa koji vrši kontrolu davalaca lizinga.

Kod ugovora o lizingu – kamata, naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva da na njihovu vrednost ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Pri zaključivanju ugovora o lizingu, davalac lizinga uz ugovor uručuje korisniku jedan primerak plana otplate lizinga i pregleda obaveznih elemenata lizinga koji sadrži osnovne podatke o lizingu, a koji se smatraju sastavnim delovima

ugovora. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda davalac lizinga zadržava u svojoj dokumentaciji.

4. Ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice

Član 22.

Ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice sadrži sledeće obavezne elemente:

- 1) poslovno ime, ime i adresu ugovornih strana;
- 2) karakteristike, način upotrebe i ograničenja upotrebe kartice;
- 3) način postupanja korisnika radi bezbednog korišćenja kartice;
- 4) procenat minimalne mesečne obaveze za plaćanje kod kreditne kartice;
- 5) valutu u kojoj se vrši obračunavanje dugovanja po kartici;
- 6) obaveštenje o postojanju naknade za podizanje gotovine na bankomatu druge banke, kao i iznos te naknade u slučaju podizanja gotovine na bankomatu banke izdavaoca;
- 7) obaveštenje o iznosu provizija za korišćenje platne kartice u inostranstvu, obaveštenje o valuti u kojoj se evidentira transakcija izvršena u inostranstvu, kao i obaveštenje o kursu koji se primenjuje pri konverziji iznosa transakcija nastalih u inostranstvu u valutu zaduženja korisnika, uključujući i eventualne provizije koje se naplaćuju kod konverzije;
- 8) način postupanja korisnika u slučaju uočenog neovlašćenog korišćenja podataka s kartice, oštećenja, krađe ili gubitka kartice;
- 9) način postupanja korisnika i banke u slučaju blokade kartice;
- 10) odgovornost korisnika i banke izdavaoca kartice u slučaju krađe i gubitka kartice, odnosno u slučaju neovlašćenog korišćenja podataka s kartice;
- 11) pravo korisnika na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka;
- 12) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vanskudskog rešavanja spornog odnosa;
- 13) adresu Narodne banke Srbije kao organa koji vrši kontrolu banaka.

Ugovor iz stava 1. ovog člana, pored elemenata iz tog stava, sadrži i elemente iz člana 19. stav 1. ovog zakona, osim elementa iz tačke 8. tog stava.

5. Ugovor o depozitu

Član 23.

Ugovor o depozitu sadrži sledeće obavezne elemente:

- 1) vrstu depozita i period na koji banka prima depozit;
- 2) iznos sredstava koji banka prima u depozit;
- 3) valutu u kojoj korisnik polaže a banka isplaćuje sredstva na ime depozita (dinar i dr.), a, u slučaju depozita sa ugovorenom valutnom klauzulom – i tip kursa valute koji se primenjuje pri polaganju, odnosno isplati depozita (kupovni ili prodajni kurs Narodne banke Srbije, ili zvanični srednji kurs, ili kupovni ili prodajni kurs banke), kao i datum obračuna;
- 4) plan isplate;

5) visinu nominalne godišnje kamatne stope, uz naznaku da li postoji obaveza korisnika o plaćanju poreza;

6) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisniku treba da se isplati a izračunat je na dan zaključenja ugovora;

7) bezuslovne pogodnosti koje banka pruža u vezi s depozitom;

8) promenljivost nominalne kamatne stope (fiksna ili promenljiva);

9) elemente na osnovu kojih se određuje ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, njihovu visinu u vreme zaključenja ugovora i periode u kojima će se menjati, kao i fiksni element ako je ugovoren;

10) metod koji se primenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);

11) način na koji i uslove pod kojima korisnik može raspolagati sredstvima depozita;

12) vrstu i visinu svih naknada koje padaju na teret deponenta, uz određenje da li su fiksne ili promenljive, a ako su promenljive – periode u kojima će ih banka menjati, kao i vrstu i visinu drugih troškova (porezi, naknade nadležnim organima i dr.);

13) uslove i način automatskog produžavanja oročenja;

14) iznos osiguranog depozita;

15) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa;

16) adresu Narodne banke Srbije kao organa koji vrši kontrolu banaka.

Kod ugovora o depozitu – naknade i drugi troškovi, ako su promenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.) i čija je priroda takva da na njihovu vrednost ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Pri zaključivanju ugovora o depozitu, banka uz ugovor uručuje jedan primerak plana isplate depozita, kao i pregleda obaveznih elemenata depozita koji sadrži osnovne podatke o depozitu, a koji se smatraju sastavnim delovima ugovora. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

U slučaju automatskog produžavanja oročenja depozita – banka je dužna da, najkasnije 15 dana pre isteka roka oročenja, korisnika obavesti o roku na koji se produžava ugovor o depozitu i o novoj kamatnoj stopi, a korisnik ima pravo da ugovor raskine najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema tog obaveštenja, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

6. Ugovor o otvaranju i vođenju računa

Član 24.

Ugovor o otvaranju i vođenju računa, pored elemenata utvrđenih propisima kojima se uređuje platni promet, sadrži sledeće obavezne elemente:

1) vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika, uz određenje da li su fiksni ili promenljivi, a ako su promenljivi – periode u kojima će ih banka menjati;

2) podatak da li banka plaća kamatu, visinu kamatne stope po kojoj banka obračunava kamatu, uz određenje da li je fiksna ili promenljiva, a ako je promenljiva – elemente čija promena utiče na promenu kamatne stope, periode u kojima će je

banka menjati, način izmene, razloge za izmenu, kao i metod koji se primenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);

3) kamatnu stopu i dodatne troškove koji se obračunavaju u slučaju neugovorenog prekoračenja po računu;

4) obaveštenje o uslovima i načinu ustupanja potraživanja prema korisniku u slučaju neizmirenja obaveza;

5) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rešavanja spornog odnosa;

6) adresu Narodne banke Srbije kao organa koji vrši kontrolu banaka.

Ako banka naknade i druge troškove iz stava 1. tačka 1. ovog člana uveća iznad ugovorenog iznosa, dužna je da o tome obavesti korisnika najkasnije 15 dana pre početka primene izmenjenih naknada, odnosno drugih troškova.

Obaveštenje iz stava 2. ovog člana treba da sadrži informaciju o tome da korisnik može, na svoj zahtev, odmah, odnosno nakon izmirenja obaveza po računu, bez naknade preneti sredstva u drugu banku ili podići sredstva u gotovini i ugasiti račun, a banka je dužna da mu to omogući.

Član 25.

Narodna banka Srbije propisuje formu i sadržinu obrasca plana otplate kredita/lizinga/isplate depozita i pregleda obaveznih elemenata kredita/lizinga/isplate depozita.

7. Promenljiva nominalna kamatna stopa

Član 26.

Promenljiva nominalna kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promenljivih elemenata, odnosno promenljivih i fiksnih, s tim što su promenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cena i dr.).

Priroda elemenata iz stava 1. ovog člana mora biti takva da na njih ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

Banka, odnosno davalac lizinga dužni su da promenljivu nominalnu kamatnu stopu utvrđuju na način određen odredbama ovog člana.

Banka, odnosno davalac lizinga dužni su da u svojim poslovnim prostorijama drže istaknuto obaveštenje o kretanju vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata iz stava 1. ovog člana.

8. Ugovor o drugim bankarskim uslugama

Član 27.

Ugovori o datim avalima, odnosno garancijama, ugovor o sefu i ugovori o drugim bankarskim uslugama sadrže vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika.

O d e l j a k 3.

Obaveštavanje korisnika u toku trajanja ugovornog odnosa

1. Izmena obaveznih elemenata ugovora

Član 28.

Ako banka ili davalac lizinga namerava da neki od obaveznih elemenata ugovora izmeni, dužna je da pribavi pismenu saglasnost korisnika pre primene te izmene. U slučaju da korisnik nije saglasan sa ovom izmenom, banka, odnosno davalac lizinga ne može iz tog razloga jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

2. Obaveštenje o promenljivoj nominalnoj kamatnoj stopi

Član 29.

Ako je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa – banka, odnosno davalac lizinga dužni su da o izmeni te stope korisnika obaveste pismeno ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to pre početka primene izmenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovorom, i da u tom obaveštenju navedu datum od kada se izmenjena stopa primenjuje.

Uz obaveštenje iz stava 1. ovog člana – banka kod ugovora o kreditu, odnosno davalac lizinga kod ugovora o lizingu pismeno ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavljaju korisniku i izmenjeni plan otplate kredita, odnosno plan otplate predmeta lizinga.

Banka, odnosno davalac lizinga dužni su da, na zahtev korisnika, planove iz stava 2. ovog člana učine dostupnim korisniku za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade.

Obaveza obaveštavanja iz stava 1. ovog člana postoji i u slučaju izmene promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza.

3. Izmena drugih elemenata ugovora

Član 30.

Banka, odnosno davalac lizinga dužni su da korisnika na ugovoreni način blagovremeno obaveste o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora u smislu ovog zakona.

4. Obaveštenje o stanju duga i prekoračenju računa

Član 31.

Banka, odnosno davalac lizinga dužni su da najmanje jedanput godišnje dostave korisniku bez naknade obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu, lizingu, odnosno kreditnoj kartici.

U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa, banka je dužna da najmanje jedanput mesečno dostavi korisniku bez naknade, pismeno ili na drugom trajnom nosaču podataka, obaveštenje – izvod o svim promenama na njegovom računu, a na zahtev korisnika dužna je da to obaveštenje dostavi bez odlaganja.

Obaveštenje iz stava 2. ovog člana obavezno sadrži sledeće podatke:

- 1) broj računa,

- 2) period na koji se odnosi izvod,
- 3) datum promene, opis promene, kao i iznos i vrstu promene (odobrenje ili zaduženje računa),
- 4) prethodno i novo stanje računa, kao i datum slanja izvoda,
- 5) primenjenu nominalnu kamatnu stopu,
- 6) sve zaračunate troškove.

U slučaju znatnog neugovorenog prekoračenja računa koje traje duže od jednog meseca – banka je dužna da bez odlaganja, pismeno ili na drugom trajnom nosaču podataka, obavesti klijenta:

- o iznosu prekoračenja,
- o kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja,
- o drugim eventualnim troškovima i kaznama.

5. Docnja

Član 32.

Ako korisnik svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku – na dospelu a neizmirenu obavezu primenjuju se pravila o kamati koja se primenjuje u slučaju dužničke docnje propisana zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Ako u toku trajanja ugovornog odnosa nastupe okolnosti koje korisnika dovode u teško imovinsko stanje, odnosno druge bitne okolnosti na koje korisnik ne može uticati – banka, odnosno davalac lizinga mogu, na zahtev korisnika, proglasiti zastoje u otplati (moratorijum) za određeni period, u kome banka, odnosno davalac lizinga ne obračunavaju zateznu kamatu na dospelu a neizmireno potraživanje.

Banka, odnosno davalac lizinga mogu svojim unutrašnjim aktima propisati kriterijume za proglašenje zastoja u otplati.

O d e l j a k 4.

Posebna prava

1. Prava u vezi sa ugovorom o revolving kreditu

Član 33.

Korisnik može na uobičajeni način, bez naknade i u svakom momentu, osim ako je ugovoren otkazni rok koji ne može biti duži od mesec dana – da raskine ugovor o revolving kreditu.

Ako je to ugovoreno, banka može otkazati ugovor o revolving kreditu tako što će o otkazu korisnika obavestiti pismeno ili na drugom trajnom nosaču podataka najkasnije dva meseca ranije.

Ako je to ugovoreno, banka može iz opravdanih razloga (neovlašćeno korišćenje kredita, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti korisnika i dr.) uskratiti korisniku pravo na povlačenje sredstava, s tim da je dužna da ga o razlozima uskraćivanja obavesti pismeno ili na drugom trajnom nosaču podataka, i to, ako je moguće, odmah ili u roku od naredna tri dana, osim kad je pružanje takvih obaveštenja zabranjeno drugim propisima.

2. Pravo na primenu istog tipa kursa

Član 34.

Ako banka odobrava kredit indeksiran u stranoj valuti, korisnik ima pravo da otplatu kredita vrši po istom tipu kursa koji je primenjen pri odobravanju kredita (kupovni ili prodajni kurs Narodne banke Srbije, ili zvanični srednji kurs, ili kupovni ili prodajni kurs banke), a banka je dužna da mu omogući ostvarenje tog prava.

Odredba stava 1. ovog člana shodno se primenjuje na ugovor o lizingu, odnosno depozitu.

3. Pravo na isti metod obračuna kamate

Član 35.

Ako korisnik ima obavezu polaganja namenskog depozita sa ugovorenom kamatom radi dobijanja kredita, ima pravo na primenu istog metoda obračuna kamate na taj depozit koji je primenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita, a banka je dužna da mu omogući ostvarenje tog prava.

4. Prevremena otplata

Član 36.

Korisnik ima pravo da u bilo kom momentu, u potpunosti ili delimično, izvrši svoje obaveze iz ugovora o kreditu, u kom slučaju ima pravo na umanjenje ukupne cene kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja tog ugovora (prevremena otplata).

U slučaju da je u periodu prevremene otplate ugovorena fiksna nominalna kamatna stopa, banka može da ugovori naknadu u visini gubitka koji ima zbog prevremene otplate, a najviše do 1% iznosa prevremeno otplaćenog kredita ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu duži od jedne godine. Ako je ovaj period kraći, naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prevremeno otplaćenog kredita.

Banka može tražiti naknadu iz stava 2. ovog člana pod uslovom da je iznos prevremene otplate u periodu od dvanaest meseci veći od 600.000 dinara.

Pod gubitkom iz stava 2. ovog člana podrazumeva se razlika između kamatne stope ugovorene s korisnikom i tržišne kamatne stope po kojoj banka može da plasira iznos dobijen prevremenom otplatom u momentu ove otplate, uključujući i administrativne troškove.

Korisnik može tražiti odgovarajuće umanjenje naknade iz stava 2. ovog člana ako je iznos te naknade veći od stvarno pretrpljenog gubitka u smislu stava 4. tog člana.

Naknada za prevremenu otplatu ne može se zahtevati:

- ako je otplata bila učinjena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namena obezbeđivanje otplate;
- u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa;
- ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa.

Izuzetno od st. od 2. do 6. ovog člana – kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti primenjuje se ugovorena naknada za prevremenu otplatu, ako je ugovorena.

Naknada za prevremenu otplatu ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio tokom perioda između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu.

Odredbe ovog člana primenjuju se i na ugovor o lizingu.

5. Prava u vezi s računom

Član 37.

Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog dinarskog ili deviznog računa kod banke kod koje ima otvoren ovaj račun.

Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade sredstva sa svog računa podigne odmah posle evidentiranog priliva sredstava.

Izuzetno od stava 2. ovog člana, ako korisnik podiže u gotovini sredstva čiji je iznos veći od 600.000 dinara – banka mu ta sredstva može isplatiti najkasnije u roku od naredna dva radna dana, bez naknade.

Odredba stava 3. ovog člana odnosi se i na devizna sredstva čiji je iznos u dinarskoj protivvrednosti po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije veći od 600.000 dinara.

Korisnik ima pravo na besplatno gašenje računa.

6. Prava u vezi s platnom karticom

Član 38.

Banka je dužna da obezbedi korisniku da samo on ima pristup ličnom identifikacionom broju do uručjenja platne kartice.

Banka izdavalac platne kartice snosi rizik u vezi s dostavljanjem korisniku platne kartice i ličnog identifikacionog broja.

Korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi banci gubitak, odnosno krađu platne kartice i da od banke zahteva blokadu njene dalje upotrebe, a banka je dužna da mu to u svakom trenutku omogući.

Ako banka izdavalac platne kartice ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili transakcija izvršena neovlašćenim korišćenjem platne kartice, odnosno podataka s platne kartice – korisnik ne snosi posledice neovlašćene upotrebe, osim ako je sam izvršio zloupotrebu.

U slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja platne kartice, odnosno podataka s platne kartice – korisnik je dužan da, odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 45 dana od datuma zaduženja, prijavi banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem platne kartice, odnosno podataka s platne kartice, u kom slučaju može snositi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od 15.000 dinara.

Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korišćenju platne kartice, obavezu da bez odlaganja obavesti banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice i obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

Nakon prijave banci gubitka, krađe ili transakcije izvršene neovlašćenim korišćenjem platne kartice, odnosno podataka s platne kartice – korisnik ne snosi

gubitke nastale po tom osnovu, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili delovao s namerom prevare.

Korisnik ima pravo na besplatno gašenje platne kartice.

7. Ustupanje potraživanja

Član 39.

U slučaju ustupanja potraživanja banke iz ugovora o kreditu drugoj banci, korisnik zadržava sva prava koja su ugovorena, kao i pravo isticanja prigovora prema drugoj banci koje je imao i prema prvoj banci, a druga banka ne može korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneto i korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

U slučaju ustupanja dospelog potraživanja banke pravnom licu u Republici Srbiji koje nije banka ali se bavi pretežno finansijskom delatnošću, pod uslovom da je banka prethodno pozvala korisnika da u primerenom roku na ugovoreni način izmiri svoje dugovanje a on to ne učini, korisnik ne može biti doveden u nepovoljniji položaj u odnosu na položaj koji bi imao da to potraživanje nije ustupljeno i ne može zbog toga biti izložen dodatnim troškovima.

Banka potraživanje iz jednog ugovora može ustupiti samo jednom licu.

Banka je dužna da obavesti korisnika o ustupanju potraživanja iz st. 1. i 2. ovog člana.

Odredbe ovog člana shodno se primenjuju na potraživanja iz ugovora o lizingu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice i ugovora o otvaranju i vođenju računa.

O d e l j a k 5.

Povezani ugovori o kreditu

Član 40.

Ako korisnik svoje pravo na odustanak od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge ostvaruje u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača – ne obavezuje ga povezani ugovor o kreditu.

U slučaju iz stava 1. ovog člana, prodavac je dužan da o odustanku od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge obavesti banku, a banka je dužna da otplaćeni iznos kredita, s kamatom, koji je korisnik otplatio do momenta odustanka od tog ugovora vrati korisniku bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je obaveshтена o odustanku.

Ako korisniku nije isporučena roba ili usluga u skladu sa ugovorom o kupovini robe, odnosno pružanju usluge – korisnik kredita ima pravo da prema davaocu kredita iskoristi pravna sredstva koja je prethodno uložio protiv prodavca a nije dobio zadovoljenje u skladu sa zakonom, odnosno tim ugovorom.

Ako se zaključi ugovor o kupovini robe, odnosno pružanju usluge a povezani ugovor o kreditu ne bude odobren – ugovor o kupovini robe, odnosno pružanju usluge se raskida, osim ako lice kome nije odobren kredit odluči da taj ugovor ostane na snazi.

Odredbe ovog člana shodno se primenjuju na ugovor o lizingu.

O d e l j a k 6.

Nepravične ugovorne odredbe i nepošteno poslovanje

Član 41.

Na nepravične ugovorne odredbe i nepošteno poslovanje, kao i na postupak njihove zabrane, shodno se primenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita potrošača.

O d e l j a k 7.

Ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika

1. Pravo na prigovor i obaveštenje o prigovoru

Član 42.

Korisnik bankarskih usluga i usluga lizinga ima pravo na pismeni prigovor davaocu ovih usluga ako smatra da se davalac ne pridržava odredaba zakona, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz ugovora zaključenog s korisnikom.

Ako nije zadovoljan odgovorom davaoca usluge iz stava 1. ovog člana ili taj davalac nije odgovorio u roku od 30 dana – korisnik može pismeno obavestiti Narodnu banku Srbije o svom prigovoru.

Narodna banka Srbije propisuje način ulaganja prigovora iz stava 1. ovog člana, način postupanja davalaca bankarskih usluga i usluga lizinga po tom prigovoru, kao i način postupanja Narodne banke Srbije po obaveštenju iz stava 2. tog člana.

Član 43.

Narodna banka Srbije, nakon dobijanja obaveštenja iz člana 42. stav 2. ovog zakona, zatražiće od davaoca usluge iz stava 1. tog člana da se izjasni o navodima korisnika iz tog obaveštenja – u roku od osam dana od dana prijema ovog zahteva.

Ako se davalac usluge iz stava 1. ovog člana ne izjasni u ostavljenom roku ili se izjasni a Narodna banka Srbije oceni da nisu u pitanju povrede iz člana 50. ovog zakona – korisnik ili davalac usluge mogu staviti predlog za posredovanje Narodne banke Srbije radi vansudskog rešavanja spornog odnosa.

Po prigovorima korisnika usluga osiguranja i usluga društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, Narodna banka Srbije postupa u skladu s posebnim zakonima kojima se uređuje poslovanje davalaca ovih usluga.

2. Vansudsko rešavanje spornog odnosa

Član 44.

Sporni odnos nastao iz ugovora zaključenog između korisnika i davaoca iz člana 42. stav 1. ovog zakona može se rešiti u vansudskom postupku – postupku posredovanja.

Postupak posredovanja ne sprovodi se ako je sporni odnos nastao zbog povreda iz člana 50. ovog zakona.

Postupak posredovanja se pokreće prihvatanjem predloga za pokretanje tog postupka.

Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

Postupak posredovanja sprovode zaposleni u Narodnoj banci Srbije – posrednici, koji su za posrednike imenovani odlukom ovlašćenog organa u Republici Srbiji, odnosno koji imaju licencu posrednika i nalaze se na spisku posrednika.

Strane u spornom odnosu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred drugim organom nadležnim za posredovanje.

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije besplatan je za strane u tom postupku.

Postupak posredovanja može biti okončan sporazumom strana, obustavom ili odustankom.

Sporazum postignut u postupku posredovanja nema snagu izvršnog naslova.

Na postupak posredovanja shodno se primenjuju odredbe zakona i drugih propisa kojima se uređuje posredovanje.

3. Postupanje Narodne banke Srbije

Član 45.

Ako Narodna banka Srbije, na osnovu činjenica iz obaveštenja iz člana 42. stav 2. ovog zakona, a nakon izjašnjenja davaoca usluge o tim činjenicama, oceni da su u pitanju povrede iz člana 50. ovog zakona – doneće rešenje kojim će tom davaocu naložiti da otkloni nezakonitosti i o tome dostavi dokaz u roku određenom ovim rešenjem. Istim rešenjem Narodna banka Srbije izriče i novčanu kaznu iz člana 50. ovog zakona, a to rešenje je, nakon dostavljanja davaocu usluge, konačno i predstavlja izvršnu ispravu.

Ako davalac usluge ni nakon izricanja novčane kazne iz stava 1. ovog člana ne dostavi dokaz da je otklonio nezakonitosti iz tog stava u roku određenom rešenjem o izricanju te kazne – Narodna banka Srbije će mu izreći novčanu kaznu u dvostrukom iznosu, a to rešenje je, nakon dostavljanja davaocu usluge, konačno i predstavlja izvršnu ispravu.

Narodna banka Srbije će o merama koje je preduzela obavestiti korisnika.

Novčana kazna iz ovog člana uplaćuje se na račun Narodne banke Srbije.

Narodna banka Srbije može javno saopštiti informacije o davaocima kod kojih je utvrđeno da nisu postupali u skladu sa ovim zakonom – na svojoj Internet stranici ili na drugi način.

4. Pravo na sudsku zaštitu

Član 46.

Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između korisnika i davaoca usluge ne isključuje niti utiče na ostvarivanje prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

G l a v a III

FINANSIJSKE POGODBE KOJE NUDI TRGOVAC

Oglašavanje i ponuda

Član 47.

Pri oglašavanju i ponudi finansijskih pogodbi koje nudi trgovac (u daljem tekstu: finansijske pogodbe), a naročito prodaje sa obročnim otplatama cene – trgovac mora naročito da navede podatke o robi ili usluzi, gotovinsku cenu, kao i iznos koji se plaća unapred na ime učešća ili prve rate.

Ako se oglašava finansijska pogodba za kupovinu robe čija je kamatna stopa 0%, naznačavaju se i sve povoljnosti koje ima korisnik koji cenu robe plaća gotovinski.

Ako se oglašava prodaja sa obročnim otplatama cene koja se u smislu ovog zakona smatra kreditiranjem korisnika – razlika između cene za kupovinu na odloženo plaćanje i za kupovinu za gotovinu mora biti procentualno iskazana.

Ministar nadležan za poslove zaštite potrošača bliže propisuje oblik i sadržinu obrasca ponude finansijske pogodbe.

Shodna primena

Član 48.

Na finansijske pogodbe shodno se primenjuju odredbe glave II ovog zakona, izuzev odredaba odeljka 7. te glave.

G l a v a IV

NADZOR

Član 49.

Narodna banka Srbije vrši nadzor nad davaocima finansijskih usluga, osim nad davaocima finansijskih pogodbi, u skladu sa ovim zakonom, zakonom kojim se uređuje Narodna banka Srbije, kao i zakonima kojima se uređuju banke, davaoci lizinga, društva za osiguranje, odnosno društva za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima.

Ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača vrši nadzor nad davaocima finansijskih pogodbi, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača.

G l a v a V

NOVČANE KAZNE

Član 50.

Novčanom kaznom od 500.000 dinara kazniće se banka, odnosno davalac lizinga:

- 1) ako ugovori sadrže upućujuću normu na poslovnu politiku kad su u pitanju oni elementi koji su ovim zakonom predviđeni kao obavezni elementi ugovora (član 8. stav 5. ovog zakona);
- 2) ako postupa suprotno odredbi člana 8. stav 6. ovog zakona;

3) ako ugovor o kreditu ne sadrži obavezne elemente iz člana 19. stav 1. ovog zakona;

4) ako ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa ne sadrži obavezne elemente iz člana 20. stav 1. ovog zakona;

5) ako ugovor o lizingu ne sadrži obavezne elemente iz člana 21. stav 1. ovog zakona;

6) ako ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice ne sadrži obavezne elemente iz člana 22. stav 1. ovog zakona;

7) ako ugovor o depozitu ne sadrži obavezne elemente iz člana 23. stav 1. ovog zakona;

8) ako ugovor o otvaranju i vođenju računa ne sadrži obavezne elemente iz člana 24. stav 1. ovog zakona;

9) ako ugovori promenljivu nominalnu kamatnu stopu suprotno članu 26. st. od 1. do 3. ovog zakona ili se ne pridržava ugovorenih uslova;

10) ako ne pribavi pismenu saglasnost za izmenu obaveznih elemenata ugovora, odnosno jednostrano izmeni uslove iz ugovora ili jednostrano raskine, odnosno otkáže ugovor (član 28. ovog zakona);

11) ako korisnika ne obavesti o izmeni ugovorene promenljive nominalne kamatne stope i promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza pre početka njihove primene, odnosno periodično u skladu sa ugovorom i ne navede datum od kada se ti elementi primenjuju (član 29. st. 1. i 4. ovog zakona);

12) ako uz obaveštenje o izmeni promenljive nominalne kamatne stope besplatno ne dostavi izmenjeni plan otplate kredita/lizing naknade (član 29. st. 2. i 3. ovog zakona);

13) ako odobrava kredit/lizing indeksiran u stranoj valuti a korisniku ne omogući da otplatu kredita/lizinga vrši po istom tipu kursa (kupovni ili prodajni kurs Narodne banke Srbije, ili zvanični srednji kurs, ili kupovni ili prodajni kurs banke) koji je primenjen pri odobravanju kredita/utvrđivanju bruto nabavne vrednosti predmeta lizinga ili ne isplati depozit po istom tipu kursa po kome je depozit primljen (član 34. ovog zakona);

14) ako ne primeni isti metod obračuna kamate na položeni namenski depozit koji je primenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita (član 35. ovog zakona);

15) ako naplati naknadu za prevremenu otplatu suprotno članu 36. ovog zakona;

16) ako korisniku ne omogući da podigne sredstva sa svog računa u gotovini, odnosno efektivnom stranom novcu bez naplate posebne naknade (član 37. stav 1. ovog zakona);

17) ako korisniku ne omogući da bez naplate posebne naknade podigne sredstva sa svog računa odmah posle evidentiranog priliva sredstava (član 37. stav 2. ovog zakona);

18) ako korisniku ne omogući da iznos veći od 600.000 dinara podigne bez naknade najkasnije u roku od dva dana (član 37. stav 3. ovog zakona);

19) ako korisniku naplati naknadu za gašenje računa (član 37. stav 5. ovog zakona);

20) ako korisniku naplati naknadu za gašenje platne kartice (član 38. stav 8. ovog zakona);

21) ako banka ustupi dospelu potraživanje a nije prethodno pozvala korisnika da izmiri svoje dugovanje (član 39. stav 2. ovog zakona);

22) ako ne postupi na način iz člana 54. ovog zakona.

G l a v a VI

KAZNENE ODREDBE

Član 51.

Novčanom kaznom od 500.000 do 3.000.000 dinara kazniće se za prekršaj banka, odnosno davalac lizinga, odnosno trgovac:

1) ako finansijske usluge ne oglašava na jasan i razumljiv način, odnosno ako oglašavanje sadrži netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima korisnik koristi ove usluge (član 6. ovog zakona);

2) ako ugovor nije sačinjen u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka (član 7. stav 1. ovog zakona);

3) ako svaka ugovorna strana ne dobije primerak ugovora (član 7. stav 2. ovog zakona);

4) ako opštim uslovima poslovanja ne obezbedi primenu dobrih poslovnih običaja, dobru poslovnu praksu i fer odnos prema korisniku, kao i usklađenost ovih uslova s propisima (član 9. stav 2. ovog zakona);

5) ako korisniku ne obezbedi da se u poslovnim prostorijama banke, odnosno davaoca lizinga, odnosno trgovca, i to najkasnije 15 dana pre njihove primene, upozna sa opštim uslovima poslovanja na srpskom jeziku, odnosno ne pruži mu odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu ovih uslova u vezi sa određenom finansijskom uslugom i ne dostavi mu, na njegov zahtev, te uslove u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka (član 10. ovog zakona);

6) ako efektivnu kamatnu stopu ne obračunava na propisani način (član 11. ovog zakona);

7) ako od korisnika zahteva i drugu naknadu, osim glavnice i kamate, u slučaju odustanka korisnika od ugovora o kreditu (član 12. stav 4. ovog zakona);

8) ako od korisnika zahteva i drugu naknadu, osim predmeta lizinga, kamate i pretrpljene štete, u slučaju odustanka korisnika od ugovora o lizingu (član 12. stav 5. ovog zakona);

9) ako od korisnika zahteva drugu naknadu, osim predmeta kupoprodaje, kamate i pretrpljene štete, u slučaju odustanka korisnika od finansijske pogodbe (član 12. stav 6. ovog zakona);

10) ako korisniku ne daje na propisani način informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom s davaocem finansijske usluge (član 13. ovog zakona);

11) ako ne obezbedi obuku zaposlenih koji su angažovani na poslovima prodaje finansijskih usluga ili pružanju saveta (član 14. stav 2. ovog zakona);

12) ako pri oglašavanju depozitnih i kreditnih usluga i poslova lizinga ne navede precizno i jasno na reprezentativnom primeru podatke iz člana 15. ovog zakona (član 15. st. 1. i 2. ovog zakona);

13) ako pri oglašavanju efektivne kamatne stope njen iznos nije naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata (član 15. stav 3. ovog zakona);

14) ako postojanje obaveze za zaključenje ugovora o sporednim uslugama ne iskaže jasno, sažeto i na vidljiv način, zajedno sa iskazivanjem efektivne kamatne stope (član 16. stav 1. ovog zakona);

15) ako pri oglašavanju kredita, odnosno lizinga čija je nominalna kamatna stopa 0% ne naznači i sve uslove pod kojima se odobrava taj kredit, odnosno lizing (član 16. stav 2. ovog zakona);

16) ako pri oglašavanju koristi izraze kojima se kredit/lizing označavaju besplatnim ili slične izraze a ne oglasi dodatne troškove po osnovu zaključenja drugih ugovora ili po osnovu bilo čega što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu (član 16. stav 3. ovog zakona);

17) ako ponuda ne sadrži podatke iz člana 17. st. od 5. do 7. ovog zakona;

18) ako korisnika bez naknade odmah ne obavesti o rezultatima uvida u bazu podataka i o podacima iz te baze (član 18. stav 3. ovog zakona);

19) ako pri zaključivanju ugovora o kreditu, o dozvoljenom prekoračenju računa, o lizingu, odnosno o depozitu ne uruči pregled obaveznih elemenata kredita/lizinga/depozita, plan otplate kredita/lizing naknade, odnosno plan isplate depozita (član 19. stav 4, član 20. stav 3, član 21. stav 3. i član 23. stav 3. ovog zakona);

20) ako ne ispuni obaveze iz člana 24. st. 2. i 3. ovog zakona;

21) ako u svojim poslovnim prostorijama ne drži istaknuto obaveštenje iz člana 26. stav 4. ovog zakona;

22) ako ugovori o drugim bankarskim uslugama ne sadrže vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika (član 27. ovog zakona);

23) ako korisnika na ugovoreni način blagovremeno ne obavesti o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora u smislu ovog zakona (član 30. ovog zakona);

24) ako na dospelu a neizmirenu obavezu ne primenjuje pravila o kamati koja se primenjuje u slučaju dužničke docnje propisana zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi (član 32. stav 1. ovog zakona);

25) ako ne postupi u skladu članom 33. ovog zakona;

26) ako korisniku u svakom trenutku ne omogući da prijavi gubitak, krađu ili transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem platne kartice, odnosno podataka s platne kartice i ako mu ne omogući da zahteva blokadu njene dalje upotrebe (član 38. st. 3. i 4. ovog zakona);

27) ako korisniku ne nadoknadi gubitke nastale neovlašćenim korišćenjem platne kartice (član 38. st. 5. i 7. ovog zakona).

Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se za prekršaj i odgovorno lice u banci, odnosno davaocu lizinga novčanom kaznom od 50.000 do 150.000 dinara.

G l a v a VII

PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 52.

Propisi za izvršavanje ovog zakona doneće se najkasnije u roku od tri meseca od dana njegovog stupanja na snagu.

Član 53.

Davaoci finansijskih usluga su dužni da svoje opšte akte usklade sa odredbama ovog zakona i propisima iz člana 52. tog zakona najkasnije u roku od tri meseca od donošenja tih propisa.

Član 54.

Odredbe člana 8. i člana 26. st. od 1. do 3. ovog zakona primenjivaće se na sve obaveze po osnovu ugovora koje dospevaju posle dana početka primene tog zakona.

Davaoci finansijskih usluga su dužni da, do dana primene ovog zakona, ugovore koji su zaključeni do tog dana usklade sa odredbama člana 8. i člana 26. st. od 1. do 3. tog zakona.

Član 55.

Narodna banka Srbije, odnosno ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača preduzeće prema davaocima finansijskih usluga koji ne postupe na način iz člana 53. ovog zakona mere u skladu s propisima kojima se uređuje njihovo poslovanje.

Član 56.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom glasniku RS“ i primenjuje se posle isteka šest meseci od dana njegovog stupanja na snagu, osim odredbe člana 38. stav 5. tog zakona, koja se primenjuje od 1. januara 2012. godine.

O B R A Z L O Ž E N J E

I. Ustavni osnov za donošenje zakona

Ustavni osnov za donošenje ovog zakona sadržan je u članu 97. Ustava RS, i to u tački 6, prema kojoj Republika Srbija uređuje i obezbeđuje jedinstveno tržište, pravni položaj privrednih subjekata, sistem obavljanja privrednih i drugih delatnosti, monetarni, bankarski, devizni i carinski sistem, ekonomske odnose sa inostranstvom i poreski sistem, i tački 17, prema kojoj Republika Srbija uređuje i obezbeđuje i druge odnose od interesa za Republiku Srbiju, u skladu sa Ustavom RS. Tako je članom 90. Ustava RS utvrđeno da Republika Srbija štiti potrošače, i da su posebno zabranjene radnje usmerene protiv zdravlja, bezbednosti i privatnosti potrošača, kao i sve nečasne radnje na tržištu – što predstavlja osnov za regulisanje zaštite korisnika finansijskih usluga.

II. Razlozi za donošenje zakona

S obzirom na značaj pitanja zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga, a imajući u vidu da novim Zakonom o zaštiti potrošača („Službeni glasnik RS“, br. 73/2010) navedena materija nije uređena – predloženo je donošenje Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, kojim će se urediti zaštita korisnika bankarskih usluga, usluga finansijskog lizinga i korisnika u finansijskoj pogodbi.

Narodna banka Srbije, u skladu sa Zakonom o Narodnoj banci Srbije („Službeni glasnik RS“, br. 72/2003, 55/2004 i 44/2010), pored ostvarivanja svog osnovnog cilja – postizanja i održavanja stabilnosti cena, obavezna je i da doprinosi očuvanju i jačanju stabilnosti finansijskog sistema, što je i utvrđeno kao jedna od njenih funkcija (član 4). Tim zakonom utvrđena je i kontrolna, odnosno nadzorna funkcija Narodne banke Srbije nad bankama, društvima za osiguranje, davaocima finansijskog lizinga i društvima za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, koju ona obavlja u skladu sa zakonima kojima se uređuje poslovanje tih subjekata. Dakle, Narodna banka Srbije, u skladu sa svojim ovlašćenjima i obavezama, predstavlja nadzorni organ u poslovanju navedenih finansijskih institucija, ali i stub zaštite klijenata tih institucija u njihovim poslovnim odnosima. Narodna banka Srbije je mnogim svojim odlukama, preporukama i drugim dokumentima uspostavila osnovna „pravila igre“ za poslovanje ovih institucija, i to da bi, pre svega, uspostavila sistem poverenja građana i pravnih lica u te institucije kroz zaštitu njihovih prava i uspostavljanje mogućnosti da ta prava zaštite uz pomoć Narodne banke Srbije. Iako se najveći broj usluga koje građani koriste odnosi na banke, Narodna banka Srbije štiti građane i u odnosima s lizing društvima, društvima za osiguranje i dobrovoljnim penzijskim fondovima, u skladu sa zakonima. Naime, većina problema koji nastaju u odnosu građana i finansijskih institucija relativno jednostavno se rešava u direktnom kontaktu s njihovim ovlašćenim licima, a ako se problem ne reši na taj način, klijent se može obratiti Narodnoj banci Srbije, koja će kroz postupak posredovanja pokušati da ga reši u razgovorima tri strane – klijenta, finansijske institucije i predstavnika Narodne banke Srbije. Pretpostavka je da u tom slučaju finansijska institucija detaljnije razmatra prigovore, odnosno primedbe klijenata. Ako ni to ne uspe, kao krajnja opcija preostaje pokretanje sudskog postupka protiv konkretne finansijske institucije.

Međutim, iako napor Narodne banke Srbije da zaštiti klijente od jednostranih izmena ugovorenih obaveza i prava davalaca finansijskih usluga da jednostrano menjaju ugovorene kamate (ili u drugim slučajevima kad klijenti smatraju da je njihovo pravo oštećeno) daje pozitivne rezultate – ocenjeno je da bi zakonom trebalo izričito urediti obavezne elemente ugovora, zatim prava, odnosno obaveze davalaca finansijskih usluga, kao i prava koje klijent ima prema njima, tim pre što ni odredbe Zakona o obligacionim odnosima kojima se uređuje npr. prodaja sa obročnim

otplatama cene (čl. 542-551), ugovor o zajmu (čl. 557-566), ugovor o kreditu (čl. 1065-1068), ugovor o bankarskom tekućem računu (čl. 1052-1060), ni odredbe Zakona o bankama kojima se uređuje odnos banke prema klijentima (čl. 41-45) – ne obezbeđuju dovoljnu zaštitu klijenata.

Imajući sve ovo u vidu, kao i potrebu usklađivanja ove materije s pravom Evropske unije, sačinjen je ovaj zakon – da bi se zaštita korisnika finansijskih usluga uredila celovito i sistematično, u skladu s direktivama Evropske unije. Cilj ovog zakona je unapređenje dobre poslovne prakse i fer odnos prema korisnicima finansijskih usluga, što istovremeno obezbeđuje jačanje poverenja u finansijski sektor, a time i njegov razvoj.

Takođe, zaštita potrošača je i međunarodna obaveza Srbije. Na osnovu Zakona o potvrđivanju Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju („Službeni glasnik RS“, br. 83/2008), u čijem se članu 78. navodi i usklađivanje zaštite potrošača u Srbiji sa standardima Unije – usklađivanje zakonodavstva u domenu zaštite potrošača kao korisnika finansijskih usluga jeste obaveza koju Srbija mora da ispuni.

S obzirom na potrebu da se domaće zakonodavstvo uskladi sa zakonodavstvom Evropske unije – Direktiva 2008/48 o ugovorima o kreditiranju potrošača, kao jedna od značajnih iz ove oblasti, ovim je zakonom u najvećoj mogućoj meri transponovana u naše zakonodavstvo. Međutim, pored posebnih prava predviđenih ovom direktivom, predviđena su i neka nova prava potrošača koja odgovaraju specifičnostima domaćeg tržišta. Takođe, za razliku od te direktive, ovim zakonom obuhvaćeni su i stambeni krediti, odnosno svi bankarski proizvodi i usluge. Na ovaj se način ni u domaćem zakonodavstvu, poput zakonodavstava nekih razvijenih zemalja Evropske unije (npr. Francuske), ne pravi razlika između tzv. potrošačkih i stambenih kredita.

U izradi ovog zakona se, pored evropske regulative, koristila i komparativna analiza postojećih zakonskih rešenja odabranih zemalja članica Evropske unije, naročito kad su u pitanju posebna prava potrošača. Na taj se način nastojalo da se pruži povećana zaštita korisnika finansijskih usluga u Srbiji.

Zaštita korisnika finansijskih usluga prvenstveno je zasnovana na potrebi da im se pruže neophodne informacije, što predstavlja osnovni vid zaštite. Samo dobro informisan i finansijski edukovan korisnik može doneti odgovornu odluku o korišćenju finansijske usluge. Ove usluge su kompleksne i njihovo dejstvo se ogleda na duži rok, te otuda potreba za pojačanim nivoom informisanja potrošača.

Međutim, pored informisanja, zaštita korisnika finansijskih usluga obezbeđuje se i normama imperativne prirode – imajući u vidu nesrazmeru u snazi ugovornih strana.

III. Objašnjenje osnovnih pravnih instituta i pojedinačnih rešenja

Ovim zakonom definišu se obavezni elementi ugovora o određenim finansijskim uslugama koji su bitni za ostvarivanje i zaštitu prava i interesa korisnika, posledice izmene elemenata ugovora, posledice dužničke docnje, kao i mnoga posebna prava potrošača poput prava na odustanak od ugovora, zatim prava koje davalac finansijske usluge mora da poštuje radi zaštite ekonomskih interesa potrošača (npr. pravo na isti metod obračuna kamate i sl.). Takođe, uređeno je pravo na prigovor klijenta banci i davaocu lizinga, kao i mogućnost rešavanja spornog odnosa nastalog između korisnika i finansijske institucije u postupku posredovanja.

Ostvarivanje efikasne zaštite potrošača takođe podrazumeva i nadzor nad primenom ovog zakona koji vrše Narodna banka Srbije i ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača, a nadležnosti ovih institucija jasno su precizirane i podeljene prema vrsti davalaca usluga. Posebno mesto u sistemu mera koje izriče Narodna

banka Srbije predstavljaju novčane kazne, a predviđena je i mogućnost da se javno saopšte informacije o davaocima kod kojih je utvrđeno da nisu postupali u skladu sa ovim zakonom, čime se, pored kažnjavanja, postiže i preventivno dejstvo sankcije na druge davaoce usluga.

Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga podeljen je na glave.

Glava I (Opšte odredbe) obuhvata odredbe kojima se preciziraju predmet zakona i obuhvat njegove primene, odnosno vrste finansijskih usluga obuhvaćene zaštitnim režimom, kao i definisanje značenja pojedinih pojmova. Pored toga, propisana su osnovna načela zaštite korisnika koja, zajedno s pravilima oglašavanja, načinom ugovaranja i utvrđivanjem opštih uslova poslovanja, predstavljaju opšti okvir zaštite korisnika.

U članu 1. utvrđen je predmet zakona.

U članu 2. definisani su pojedini pomovi, kao što su finansijske usluge, bankarske usluge, finansijski lizing, usluge osiguranja i usluge društava za upravljanje dobrovoljnim penzijskim fondovima, i to u skladu s propisima kojima se uređuje opšti režim pružanja ovih usluga. U skladu s tim propisima, definisano je i značenje ugovora o kreditu, ugovora o depozitu, ugovora o otvaranju i vođenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računu, kao i neugovoreno prekoračenje računa. Pored toga, definisani su i povezani ugovori o kreditu, koji čine jednu ekonomsku celinu sa ugovorom o kupovini određene robe ili usluge, što je naročito važno u slučaju jednostranog raskida ugovora o kreditu koji je povezan sa ugovorom o kupoprodaji, odnosno pružanju usluga.

S obzirom na to da kreditiranje korisnika, u smislu Direktive 2008/48, obuhvata ekonomsku definiciju koja podrazumeva i kreditiranje korisnika koje vrše druga pravna lica, a ne samo banke – bilo je neophodno definisati finansijsku pogodbu kao prodaju sa obročnim otplatama cene ili drugi oblik finansiranja korisnika koji ima istu ekonomsku suštinu, koju nudi trgovac i koja podrazumeva odloženo plaćanje duga u toku određenog perioda. S tim u vezi, a u skladu s terminom koji se koristi u Zakonu o obligacionim odnosima, finansijska pogodba predstavlja prodaju sa obročnim otplatama cene, odloženo plaćanje i druge pogodbe koje nudi trgovac a koje imaju istu ekonomsku suštinu.

Kao davalac finansijske usluge može se pojaviti samo ono pravno lice koje ispunjava zakonom utvrđene uslove za obavljanje bankarske usluge, usluge finansijskog lizinga i usluge osiguranja, odnosno upravljanja dobrovoljnim penzijskim fondovima, gde se upućuje na propise kojima je uređen opšti režim pružanja ovih usluga. Definicija trgovca preuzeta je iz Zakona o zaštiti potrošača, što je bilo neophodno kako bi se definisali i davaoci finansijskih pogodbi.

Pod pojmom korisnika finansijskih usluga podrazumeva se fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge, ili se obratilo davaocu ovih usluga radi korišćenja tih usluga, a finansijske usluge koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.

Članom 3. utvrđeni su izuzeci od primene ovog zakona: zakon se ne primenjuje na ugovore o lizingu kod kojih nije ugovorena mogućnost da primalac lizinga stekne pravo svojine na predmetu lizinga, ugovore o kreditu, odnosno finansijske pogodbe zaključene u postupku poravnanja pred sudom ili drugim državnim organom, odnosno kojima se besteretno odlaže plaćanje postojećeg duga, odnosno kod kojih ne postoji obaveza plaćanja kamate ili bilo kog drugog tereta, zatim ugovore o kreditu, odnosno finansijske pogodbe pod uslovom otplate kredita u roku do tri meseca, odnosno pod uslovom da je ugovoreno odloženo plaćanje na rok do tri meseca i s plaćanjem samo zanemarljivih troškova. Takođe, zakon se ne

primenjuje na ugovore o kreditu, odnosno finansijske pogodbe obezbeđene zalugom na pokretnim stvarima, ako je odgovornost korisnika ograničena na vrednost založene stvari, kao ni na ugovore o finansijskim pogodbama s trajnim izvršenjem kojima se trgovac obavezuje da korisniku isporučuje određenu vrstu robe, odnosno pruža određenu uslugu u dužem periodu, a korisnik se obavezuje da za to plaća cenu u obrocima za vreme trajanja isporuke robe, odnosno pružanja usluge. Ovi izuzeci u skladu su sa Direktivom 2008/48.

Članom 4. propisano je da se na pitanja koja nisu uređena ovim zakonom primenjuju odredbe propisa kojima se uređuje zaštita potrošača, poslovanje banaka, davalaca finansijskog lizinga, odnosno platni promet u dinarima i stranim sredstvima plaćanja, kao i odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

U članu 5. uvode se osnovna načela zaštite korisnika finansijskih usluga: pravo na ravnopravan odnos s davaocem usluge, pravo na zaštitu od diskriminacije, pravo na informisanje, pravo na određenost ili odredivost ugovorne obaveze i pravo na zaštitu prava i interesa.

U članu 6. propisan je način na koji davaoci finansijskih usluga oglašavaju svoje proizvode i usluge, kao i zabrana oglašavanja netačnih informacija, odnosno onih koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korišćenja usluge. Ovim se posebno naglašava značaj informisanja korisnika kao jedan od osnovnih vidova zaštite.

Članom 7. predviđeno je da ugovor o finansijskoj usluzi mora biti u sačinjen u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, kao i da ne može da sadrži odredbe kojima se korisnik usluge odriče prava koja su mu garantovana ovim zakonom, čime su davaoci finansijskih usluga onemogućeni da kroz ugovor uskrate korisniku neko od garantovanih prava.

Članom 8. stav 1. propisano je da ugovorna obaveza mora biti određena ili odrediva. Stavom 2. definisani su uslovi za odredivost novčane ugovorne obaveze što se tiče njene visine, stavom 3. što se tiče dospeća, dok je stavom 4. propisano da volja nijedne ugovorne strane ne može jednostrano uticati na novčanu ugovornu obavezu što se tiče visine i dospeća (odredivosti). Stavom 5. propisana je zabrana da ugovor sadrži upućujuću normu na poslovnu politiku kad su u pitanju elementi koji su zakonom propisani kao obavezni elementi ugovora, dok je stavom 6. propisana obaveza davaoca finansijske usluge da te usluge utvrđuje u skladu s navedenim pravilima. S obzirom na specifičnost i kompleksnost finansijskih usluga u odnosu na druge ugovore, a u vezi sa specifičnim okolnostima našeg finansijskog tržišta u tranziciji – bilo je neophodno urediti i definisati odredivost novčanih ugovornih obaveza. Stoga su predviđeni parametri odredivosti ugovoreni elemenata – da moraju biti takve prirode da na njihovu vrednost ne može uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana. Takođe, da bi se pojačala zaštita korisnika i uklonila neizvesnost, predviđeno je da ugovori ne mogu sadržavati upućujuću normu na poslovnu politiku kad su u pitanju oni elementi koji su ovim zakonom predviđeni kao obavezni elementi ugovora.

Članom 9. davalac finansijske usluge se obavezuje da obezbedi usklađenost opštih uslova poslovanja s propisima, dobrim poslovnim običajima, dobrom poslovnom praksom i da obezbedi fer odnos prema korisniku.

Članom 10. intenzivira se opšta obaveza informisanja korisnika finansijskih usluga tako što se davalac ove usluge obavezuje da korisniku, na njegov zahtev, omoguću da se upozna sa opštim uslovima poslovanja. To podrazumeva i mogućnost dobijanja u pismenoj formi informacija o onim opštim uslovima poslovanja koji su u vezi sa određenom uslugom, kao i odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu tih uslova.

Članom 11. definisana je efektivna kamatna stopa, kao i obaveza banaka i davalaca lizinga da tu stopu obračunavaju u skladu s podzakonskim aktom koji donosi Narodna banka Srbije.

Članom 12. uvodi se pravo na odustanak od ugovora, odnosno jednostrani raskid ugovora zaključenog na neodređeno vreme, a u skladu s članom 14. Direktive 2008/48. Ova odredba ne odnosi se na stambene kredite. Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu, ugovora o lizingu sa opcijom kupovine predmeta lizinga ili finansijske pogodbe – u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, i to bez navođenja razloga za odustanak, ali je pre isteka navedenog roka dužan da o tome obavesti davaoca usluge, pod uslovima i na način koji su ugovoreni. Korisnik koji odustane od ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice dužan je da, u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja o odustanku, vrati banci glavnici i kamatu iz osnovnog posla za vreme korišćenja kredita.

Takođe, utvrđene su obaveze korisnika i prema davaocu lizinga i prema trgovcu, kao i dejstvo odustanka na ugovore o sporednim uslugama.

Članom 13. utvrđeno je pravo na obaveštavanje korisnika, koje se razlikuje od odredbe člana 6, jer podrazumeva aktivnu ulogu davaoca ove usluge u odnosu prema pojedinačnom korisniku, što znači da je davalac finansijske usluge obavezan da korisniku u pismenoj formi i bez naknade pruži informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovorenim odnosom s davaocem, na način i u rokovima utvrđenim ugovorom.

U članu 14. propisana je obaveza za davaoce finansijskih usluga da na poslovima prodaje i pružanja saveta korisnicima ovih usluga angažuju zaposlene koji su profesionalno osposobljeni, tj. koji poseduju odgovarajuće kvalifikacije, znanje i iskustvo, kao i profesionalne i lične kvalitete, te poznaju pravila struke, postupaju u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, kao i da korisnike, na njihov zahtev, potpuno i tačno informišu o uslovima korišćenja tih usluga. Takođe, utvrđena je i obaveza obuke zaposlenih.

Glavu II (Bankarske usluge i finansijski lizing) čini sedam odeljaka: Informisanje u predugovornoj fazi, Sadržaj ugovora o bankarskim uslugama i lizingu, Obaveštavanje korisnika u toku trajanja ugovornog odnosa, Posebna prava, Povezani ugovori o kreditu, Nepravilne ugovorne odredbe i nepošteno poslovanje i Ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika.

U odeljku 1. sadržane su odredbe koje banci i davaocu lizinga propisuju koje podatke o svojim proizvodima ili uslugama moraju da navedu ako oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cenu, prihod ili troškove. Kao obaveza informisanja u predugovornoj fazi predviđena je obaveza procene kreditne sposobnosti potencijalnog ili postojećeg korisnika bankarske usluge ili usluge finansijskog lizinga.

Odredba člana 15. uređuje informisanje korisnika finansijskih usluga u predugovornoj fazi. Banka i davalac lizinga su dužni da, pri oglašavanju depozitnih i kreditnih usluga i poslova lizinga iz svoje ponude, precizno i jasno navedu koji troškovi padaju na teret korisnika, na reprezentativnom primeru, kao i podatke koji su taksativno dati u ovom članu.

Član 16. zasniva se na odabranim rešenjima iz uporednog prava (pre svega iz francuskog Zakonika o zaštiti potrošača i belgijskog Zakona o potrošačkom kreditu). Njime se nastojalo da se obuhvate i sporedne usluge (naročito ugovor o osiguranju) koje formalno ne mogu da se svrstaju u troškove a davalac finansijske usluge ih smatra neophodnim. Pored toga, obuhvaćeni su i tzv. besplatni potrošački krediti, odnosno lizing, kad je kamatna stopa 0%, tako što se zahteva da korisnik

bude obavešten o svim uslovima pod kojima se odobrava kredit, odnosno finansiranje lizingom. Predviđena je i zabrana korišćenja izraza kojima se kredit, odnosno lizing označavaju besplatnim ili sličnih izraza ako je njihovo odobrenje uslovljeno zaključenjem nekog drugog ugovora ili je uslovljeno bilo čim što predstavlja dodatni trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu.

Član 17. bliže uređuje obaveštavanje korisnika u predugovornoj fazi i pojačava zaštitu korisnika dopunjujući imperativnim normama opšti režim zaštite. Naime, odredbe Zakona o obligacionim odnosima, u delu u kome se određuju elementi pojedinih ugovora koji potpadaju pod ekonomski pojam kreditiranja potrošača, ne sadrže izričitu obavezu predugovornog informisanja. Zbog toga je predviđeno da su banka i davalac lizinga dužni da korisniku pruže informacije o uslovima koji se odnose na ugovor o depozitu/ kreditu/lizingu/otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice (ponuda) na način koji ga nijednog trenutka neće dovesti u zabludu. Ovim članom se nabrajaju elementi koje ponuda mora da sadrži. Narodna banka Srbije utvrđuje obrasce koji se uručuju korisniku kao ponuda za zaključenje ugovora, što bi, u domenu kreditiranja, trebalo da odgovara aneksima Standardnog evropskog obrasca predviđenog Direktivom 2008/48.

Pored podataka koje ponuda mora da sadrži, predviđena je obaveza davalaca da svoje usluge nude najpre u dinarima, kao i da korisniku, na njegov zahtev, omoguće i da uslugu ugovori u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, u skladu s propisima, pri čemu su dužni da mu ukažu na rizike koje preuzima u tom slučaju; obaveza ponude u dinarima ne važi za ugovore o stambenim kreditima.

Članom 18. propisana je obaveza procene kreditne sposobnosti korisnika, radi sprečavanja njihove prezaduženosti i negativnih posledica koje mogu nastati po tom osnovu.

Pre zaključenja ugovora o kreditu/lizingu, banka, odnosno davalac lizinga dužni su da procene kreditnu sposobnost korisnika na osnovu podataka dobijenih od njega i na osnovu uvida u bazu podataka o zaduženosti tog korisnika. Isto važi i ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje korisnika poveća. Korisnik ima pravo da od davaoca usluge dobije besplatno obaveštenje o podacima iz baze podataka ako je zahtev za kredit, odnosno lizing odbijen na osnovu uvida u tu bazu.

Odeljkom 2. obuhvaćeni su ugovor o kreditu, ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovor o lizingu, ugovor o izdavanju i korišćenju platne kartice, ugovor o depozitu, ugovor o otvaranju i vođenju računa i ugovor o drugim bankarskim uslugama, kao i način utvrđivanja promenljive nominalne kamatne stope.

Čl. 19-24. propisuju obavezni sadržaj ugovora o bankarskim uslugama, odnosno obavezne elemente, u smislu ovog zakona, ugovora o kreditu, dozvoljenom prekoračenju računa, lizingu, izdavanju i korišćenju platne kartice, depozitu, te otvaranju, vođenju i gašenju računa. Iako su Zakonom o obligacionim odnosima uređeni ugovori o pojedinim finansijskim uslugama, bilo je neophodno da se korisnicima obezbedi veći nivo zaštite.

Članom 25. predviđeno je da Narodna banka Srbije podzakonskim aktom propisuje sadržaj obrazaca koji se uručuju korisniku pri zaključenju ugovora o bankarskim i lizing uslugama, a to su plan otplate kredita/lizinga/isplate depozita i pregled obaveznih elemenata kredita/lizinga/isplate depozita.

U članu 26, u st. 1. i 2. definiše se promenljiva nominalna kamatna stopa – kao kamatna stopa čija visina zavisi od elemenata na koje ne može jednostrano uticati nijedna ugovorna strana, a u stavu 3. propisuje banci, odnosno davaocu lizinga obaveza da promenljivu kamatnu stopu ugovaraju na navedeni način.

Član 27. propisuje da ugovori o drugim bankarskim uslugama (ugovori o datim avalima, odnosno garancijama, o sefu i drugim bankarskim uslugama) sadrže vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika.

Odeljak 3. odnosi se na obaveštavanje korisnika u toku trajanja ugovornog odnosa.

Članom 28. propisana je obaveza banke, odnosno davaoca lizinga da pribave pismenu saglasnost korisnika za promenu obaveznog elementa ugovora, odnosno pravilo da u slučaju da korisnik nije saglasan sa ovom izmenom, navedeni davaoci usluga ne mogu jednostrano izmeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati.

Članom 29. propisana je obaveza obaveštavanja korisnika usluga o izmeni ugovorene promenljive nominalne kamatne stope pre početka njene primene, odnosno periodično u skladu sa ugovorom. Uz to obaveštenje korisniku se dostavlja izmenjeni plan otplate kredita, odnosno plan otplate predmeta lizinga, s tim da su davaoci usluga dužni da, na zahtev korisnika, ove planove učine dostupnim korisniku za sve vreme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade.

Članom 30. propisano je da se obaveštavanje korisnika o izmenama elemenata ugovora koji se ne smatraju obaveznim u smislu ovog zakona vrši na ugovoreni način.

Članom 31. stav 1. uređen je način obaveštavanja o stanju duga po osnovu ugovora o kreditu/lizingu/kreditnoj kartici, i to najmanje jedanput godišnje, dok je st. od 2. do 4. tog člana utvrđena obaveza banke da dostavlja korisniku obaveštenja (utvrđeni su i obavezni elementi tog obaveštenja) u slučaju dozvoljenog prekoračenja, odnosno neugovorenog prekoračenja računa.

Članom 32. uređene su posledice neizmirivanja obaveza u roku. Iako pravo Evropske unije ne uređuje uslove i posledice kad korisnik ne izmiruje obaveze – to je regulisano u pojedinim zemljama (npr. Francuskoj), gde su banke obavezne da izađu u susret korisnicima u slučaju da imaju poteškoća u izmirivanju preuzetih obaveza u roku. Nalaže se primena pravila o zateznoj kamati koja su propisana Zakonom o obligacionim odnosima. Predviđeno je da banka može proglasiti zastoj u otplati ako se u toku trajanja ugovornog odnosa pojave okolnosti koje korisnika dovode u teško imovno stanje, odnosno nastupe druge bitne okolnosti na koje korisnik nema uticaja.

Odeljak 4. uvodi brojna posebna prava korisnika finansijskih usluga, u skladu sa evropskom regulativom, ali i nova prava koja nisu propisana Direktivom 2008/48 a odgovaraju specifičnostima našeg finansijskog tržišta. Kad je reč o pravima u skladu s propisima Evropske unije – to je pravo korisnika u vezi s ugovorom o revolving kreditu, pravo u vezi s prevremenom otplatom kredita i pravo prenosa potraživanja. Novoutvrđena prava su prava na primenu istog tipa kursa, istog metoda obračuna kamate, kao i prava u vezi s računom i platnom karticom.

U članu 33, pored navođenja opšteg prava na odustanak od ugovora iz člana 12. ovog zakona, neophodno je bilo predvideti i prava korisnika u vezi sa ugovorom o revolving kreditu, upravo zbog njegovih specifičnosti: korisnik ima pravo da raskine ugovor o revolving kreditu zaključen na neodređeno vreme u svakom momentu. Predviđeno je pravo obe strane da raskinu ugovor o revolving kreditu u roku koji ne može biti duži od mesec dana, osim ako je ugovoren otkazni rok. Posebno je naglašena obaveza obaveštavanja banke u slučaju da želi da raskine ovaj ugovor. Mogućnost ukidanja prava korisnika na povlačenje sredstava predviđena je samo ako je to ugovoreno, a iz opravdanih razloga.

Čl. 34. i 35. sadrže rešenja koja nisu predviđena Direktivom 2008/48, ali su neophodna za pružanje adekvatne zaštite korisnika. Na ovaj način nastoje se suzbiti

nepravične odredbe u ugovorima. Na kredite indeksirane u stranoj valuti predviđeno je pravo korisnika da otplatu kredita vrši po istom tipu kursa koji je primenjen pri odobravanju kredita (isto važi i za posao finansijskog lizinga). U slučaju polaganja namenskog depozita radi dobijanja kredita, predviđa se pravo korisnika na primenu istog metoda obračuna kamate na položeni depozit koji je primenjen na obračun kamate na iznos odobrenog kredita.

U članu 36. propisano je pravo korisnika da u svakom momentu, u potpunosti ili delimično, izvrši prevremenu otplatu kredita. Ovim članom se u naše pravo transponuju i pravila o najvišem procentu naknade u slučaju prevremene otplate, u skladu s Direktivom 2008/48, a navedeni su i slučajevi u kojima se naknada ne može zahtevati.

Članom 37. uređena su prava korisnika u vezi s računom. Namera je da se korisniku omogući da podigne sredstva sa svog računa, u gotovini, odnosno efektivnom stranom novcu, bez naplate posebne naknade, što važi i u slučaju svakog evidentiranog priliva sredstava. Isto tako, korisnik ima pravo na besplatno gašenje računa. Takođe, predviđeno je da, u slučaju podizanja sredstava u iznosu većem od 600.000 dinara, ili iznosu većem od 600.000 dinara u dinarskoj protivvrednosti strane valute po zvaničnom srednjem kursu Narodne banke Srbije – banka mora ta sredstva da isplati korisniku najkasnije u roku od dva radna dana.

Član 38. utvrđuje prava korisnika u vezi s platnom karticom, počev od pristupa ličnom identifikacionom broju i rizika u vezi s dostavljanjem platne kartice korisniku i ličnog identifikacionog broja, zatim u slučaju krađe, gubitka ili neovlašćenog korišćenja kartice, evidentiranja transakcija i dr. Stavom 5. ovog člana propisano je da je korisnik dužan, u slučaju da je došlo do neovlašćenog korišćenja platne kartice, odnosno podataka s platne kartice, da odmah posle tog saznanja, a najkasnije u roku od 45 dana od datuma zaduženja, prijavi banci transakciju izvršenu neovlašćenim korišćenjem kartice, odnosno podataka s kartice, u kom slučaju može snositi gubitke koji su posledica neovlašćenog korišćenja najviše do iznosa od 15.000 dinara.

Članom 39. propisano je da banka može potraživanja iz ugovora o kreditu ustupiti drugoj banci, u kom slučaju korisnik zadržava sva prava koja je imao prema prvoj banci, i ne može biti u nepovoljnijem položaju niti izložen dodatnim troškovima. Banka može dospelo potraživanje ustupiti pravnom licu koje se bavi pretežno finansijskom delatnošću samo ako prethodno pozove korisnika da u primerenom roku izmiri svoje dugovanje a on to ne učini. Banka je obavezna da u oba ova slučaja obavesti korisnika o prenosu potraživanja. Odredbe ovog člana shodno se primenjuju na potraživanja iz ugovora o lizingu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju platne kartice i ugovora o otvaranju i vođenju računa.

Odeljak 5. uređuje povezane ugovore o kreditu, a Odeljak 6. predviđa shodnu primenu zakona kojim se uređuje zaštita potrošača na nepravične ugovorne odredbe i nepošteno poslovanje.

U član 40. transponovan je član 15. Direktive 2008/48 o povezanim ugovorima o kreditu. Reč je o tzv. aranžmanskim potrošačkim kreditima, odnosno onim kod kojih je jasno utvrđena namena (namenski potrošački krediti) a, po pravilu, postoji poslovna saradnja između davaoca kredita i prodavca. Raskidom ugovora o prodaji robe, odnosno pružanju usluga trebalo bi da prestaju i obaveze iz povezanog ugovora. Isto tako, raskid ugovora o potrošačkom kreditu, na zahtev potrošača, uslovljava raskid ugovora o prodaji, osim ako potrošač odluči da ugovor ostaje na snazi. Ako korisnik odustane od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača – ne obavezuje ga povezani ugovor o kreditu, a prodavac je dužan da o tom odustanku obavesti banku. Banka je

dužna da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kad je obavještena, vrati korisniku otplaćeni iznos kredita, sa otplaćenom kamatom, koji je korisnik otplatio do momenta odustanka od ugovora.

S obzirom na međusobnu povezanost ugovora, ovim članom predviđaju se i prava potrošača u slučaju nesaobraznosti robe ili usluga, kao i slučaj kad roba ili usluge nisu isporučeni u skladu sa ugovorom o prodaji robe ili pružanju usluga.

Odeljak 7. odnosi se na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika i utvrđuje nadležnost Narodne banke Srbije za razmatranje obavještenja korisnika finansijskih usluga, kao i sprovođenje postupka posredovanja.

Čl. od 43. do 45. utvrđeno je pravo na prigovor korisnika banci, odnosno davaocu lizinga, vansudsko rešavanje spornog odnosa, kao i postupak izricanja novčanih kazni. Cilj propisivanja tih odredaba je da se obezbedi efikasna primena ovog zakona.

Glavom III obuhvaćene su finansijske pogodbe koje nudi trgovac, s obzirom na to da kreditiranje potrošača, u smislu Direktive 2008/48, obuhvata ekonomsku definiciju koja podrazumeva i kreditiranje potrošača koje vrše druga pravna lica, a ne samo banka. Bilo je neophodno definisati finansijsku pogodbu kao prodaju sa obročnim otplatama cene ili drugi oblik finansiranja korisnika koji ima istu ekonomsku suštinu, koju nudi trgovac i koja podrazumeva odloženo plaćanje duga u toku određenog perioda. S tim u vezi, a u skladu s terminom koji se koristi u Zakonu o obligacionim odnosima – finansijska pogodba predstavlja prodaju sa obročnim otplatama cene, odloženo plaćanje i druge pogodbe koje nudi trgovac a koje imaju istu ekonomsku suštinu.

Imajući u vidu da se, što se tiče prodaje sa obročnim otplatama cene, u Zakonu o obligacionim odnosima koristi izraz „pogodbe“, a norme prodaje sa obročnim otplatama cene proširuju i na druge slične pogodbe – bilo je neophodno da se posebno mesto posveti finansijskim pogodbama kao modalitetima plaćanja koje nudi trgovac.

Pojam finansijske pogodbe nije definisan Direktivom 2008/48 (gde se pominje u članu 3c)), ali je poznat u uporednom pravu, kao i u staroj Direktivi o potrošačkom kreditu (član 1.2.c) Direktive 87/102). Njegova upotreba u ovom zakonu oslanja se na termin „finansijske pogodbe“ iz odeljka o prodaji sa obročnim otplatama cene Zakona o obligacionim odnosima, s tim što se odredbe glave III ovog zakona primenjuju kao *lex specialis* u odnosu na Zakon o obligacionim odnosima, kako bi se domaće pravo uskladilo s pravom Evropske unije, pre svega s Direktivom 2008/48.

Pri oglašavanju i ponudi finansijskih pogodbi (član 47), trgovac mora da navede i sve podatke o robu ili usluzi, gotovinsku cenu, kao i iznos koji se plaća unapred na ime učešća ili prve rate. Ako se oglašava kredit za kupovinu robe čija je kamatna stopa 0%, moraju se navesti sve povoljnosti koje ima korisnik koji cenu robe plaća gotovinski. Ovo rešenje preuzeto je iz uporednog prava, gde se javlja u zakonima o zaštiti potrošača, odnosno korisnika finansijskih usluga. S tim u vezi, još jedna korisna mera je propisivanje da se razlika između cene za kupovinu na odloženo plaćanje i kupovinu za gotovinu iskaže procentualno. S obzirom na specifičnosti ponude finansijskih pogodbi, ostavljena je mogućnost da oblik i sadržinu obrasca finansijske pogodbe bliže propisuje ministarstvo nadležno za zaštitu potrošača.

Članom 48. predviđeno je da se na finansijske pogodbe shodno primenjuju odredbe glave II ovog zakona, izuzev odeljka 7. te glave.

Glavom IV uređena je nadležnost za vršenje nadzora nad primenom ovog zakona.

Glava V obuhvata novčane kazne. Propisana je novčana kazna od 500.000 dinara kojom će se kazniti banka, odnosno davalac lizinga za povrede odredaba ovog zakona koje su navedene u članu 50. tog zakona.

Glava VI obuhvata kaznene odredbe. Propisana je novčana kazna od 500.000 do 3.000.000 dinara kojom će se kazniti banka, odnosno davalac lizinga, odnosno trgovac za prekršaje navedene u članu 51. ovog zakona.

Glava VII su prelazne i završne odredbe, kojima je preciziran rok za donošenje podzakonskih akata, rok za usklađivanje poslovanja davalaca finansijskih usluga sa ovim zakonom, dejstvo tog zakona na ugovore koji su zaključeni do dana njegovog stupanja na snagu i sl.

Članom 54. propisano je da se odredbe člana 8. i člana 26. st. od 1. do 3. ovog zakona primenjuju na sve obaveze iz ugovora koje dospevaju posle dana početka primene tog zakona, kao i da su davaoci finansijskih usluga dužni da do dana primene ovog zakona ugovore koji su zaključeni do tog dana usklade sa odredbama člana 8. i člana 26. st. od 1. do 3. tog zakona. Ova odredba uređuje vremensku primenu članova zakona koji se odnose na pravila ugovaranja (član 8), kao i na promenljivu nominalnu kamatnu stopu (član 26. st. od 1. do 3).

Jedan od osnovnih ciljeva ovog zakona jeste ispravljanje u praksi narušene ravnoteže između korisnika i davalaca finansijskih usluga. Međutim, samim unošenjem u tekst zakona odredaba kao što su član 8. i član 26. st. od 1. do 3, ali i kao što je član 5. stav 1. tačka 1. ovog zakona (načelo ravnopravnosti) – obezbediće se primena pravila koja obezbeđuju ravnopravnost ugovornih strana samo za ugovorne odnose koji budu zaključeni posle stupanja na snagu zakona. Zato je bilo potrebno propisati obavezu primene navedenih članova i na obaveze koje dospevaju posle dana početka primene ovog zakona.

Odredbe člana 8. i člana 26. st. od 1. do 3. ovog zakona primenjuju se samo na pravne situacije od momenta primene tog zakona, što znači da se na svršena prava i obaveze kod svršenih i nesvršenih ugovora – ne primenjuju (npr. ugovor o stambenom kreditu koji je zaključen u prošlosti a ispunjava se dugi niz godina, tako da su neka prava i obaveze iz ovog ugovora svršeni u prošlosti – pravo poverioca i obaveza dužnika na isplatu anuiteta, kod anuiteta koji su već dospeli i isplaćeni, dok neka traju u sadašnjosti i protežu se na budućnost – pravo poverioca i obaveza dužnika na isplatu anuiteta, kod anuiteta koji nisu dospeli). To dalje znači da se ove odredbe primenjuju samo na nesvršena prava i obaveze kod nesvršenih ugovora (npr. već navedeno pravo poverioca na nedospeli anuitet kod ugovora o stambenom kreditu), i to samo od momenta primene zakona, kao i na buduća prava i obaveze iz ugovora zaključenih posle primene ovog zakona. Na ovaj način izbegnuta je retroaktivna primena zakona a nije narušen princip pravne sigurnosti što se tiče svršenih fakata.

Razlog za propisivanje odredbe člana 54. jeste prethodno utvrđeni opšti interes, koji je određen ustavnim odredbom koja propisuje obavezu Republike Srbije da štiti potrošače i zabranjuje sve nečasne radnje na tržištu u tom kontekstu (član 90. Ustava RS). Navedeni član nalazi se u III delu Ustava, koji se odnosi na ekonomsko uređenje i javne finansije, i to u prvom odeljku koji se odnosi na ekonomsko uređenje. To znači da je interes zaštite potrošača i zabrane nečasnih radnji prema njima ugrađen u osnove ekonomskog uređenja zemlje. Praksa ugovaranja prava ekonomski jače strane (finansijske institucije i dr.) da ugovorom po pristupu jednostrano menja visinu ugovorne obaveze najčešće u formi prava na jednostrano uvećanje stope ugovorene kamate, kao i ugovaranja sebi prava na jednostrano određivanje vremena dospeća ugovorne obaveze dužnika, čime se narušava ravnopravnost ugovornih strana, a ona je jedan od osnova ugovornih odnosa –

predstavlja očigledan primer nečasnih radnji na tržištu finansijskih usluga od kojih je potrebno potrošače zaštititi zakonom.

Razlog za propisivanje člana 54. jeste i opšti interes očuvanja i jačanja stabilnosti finansijskog sistema zemlje, čijem ostvarenju, u skladu s članom 3. stav 2. Zakona o Narodnoj banci Srbije, doprinosi Narodna banka Srbije. Naime, zaključivanje ugovora o finansijskim uslugama koji sadrže odredbe kojima se narušava ravnopravnost ugovornih strana izlaže finansijske institucije velikom pravnom riziku, odnosno dovodi do moguće nesolventnosti dužnika, što, budući da je reč o veoma rasprostranjenoj pojavi, može te institucije izložiti reputacionom riziku i izazvati finansijske gubitke, a to dalje može (poznatim efektom brzog širenja nepoverenja građana u finansijske institucije) ugroziti stabilnost finansijskog sistema. Unošenjem izvesnosti, a time i pravne sigurnosti, u ugovorne odnose finansijskih institucija štiti se i njihova pojedinačna finansijska stabilnost, kao i finansijska stabilnost sistema koji one čine.

IV. Procena iznosa finansijskih sredstava potrebnih za sprovođenje zakona

Za sprovođenje ovog zakona nije potrebno obezbediti sredstva iz budžeta Republike Srbije.