

Preuzeto iz elektronske pravne baze **Paragraf Lex**



Ukoliko ovaj propis niste preuzeli sa Paragrafovog sajta ili niste sigurni da li je u pitanju važeća verzija propisa, poslednju verziju možete naći [OVDE](#).

ZAKON

O ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

("Sl. glasnik RS", br. 36/2011 i 139/2014)

Glava 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 izdavanju i korišćenju kreditnih 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 finansijskih usluga, i to:

1) fizičko lice koje ove usluge koristi, koristilo je ili namerava da koristi u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti,

2) preduzetnik, u smislu zakona kojim se uređuju privredna društva,

3) poljoprivrednik, kao nosilac ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva u smislu zakona kojim se uređuju poljoprivreda i ruralni razvoj;

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) *(brisana)*

13) **ugovor o revolving kreditu** je ugovor o kreditu koji korisniku omogućava da jednom odobreni iznos kredita, u određenom periodu, koristi više puta u visini neiskorišćenih ili vraćenih sredstava, s tim što se neiskorišćeni deo kredita povećava za visinu otplata tog kredita;

14) *(brisana)*

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

16) *(brisana)*

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

18) **nedozvoljeno 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 tabelarni 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 poslovanje banaka, finansijski lizing i zaštita podataka o ličnosti, kao i odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Na zaštitu korisnika platnih usluga i imalaca elektronskog novca primenjuju se odredbe zakona kojim se uređuju platne usluge, a na zaštitu korisnika kredita i dozvoljenog prekoračenja računa koje daju pružaoci platnih usluga i izdavaoci elektronskog novca, kao i korisnika kreditne kartice - primenjuju se i odredbe ovog zakona koje se odnose na kredite i dozvoljeno prekoračenje računa, odnosno kreditnu karticu.

Odredbe ovog zakona kojim se uređuju prava i obaveze banke kao davaoca kredita i dozvoljenog prekoračenja računa i izdavaoca kreditne kartice odnose se i na druge pružaoce platnih usluga i izdavaoce elektronskog novca kad uslugu davanja kredita ili dozvoljenog prekoračenja računa, odnosno izdavanja kreditnih kartica pružaju u skladu sa zakonom kojim se uređuju platne usluge.

Izuzetno od stava 2. ovog člana, na postupak ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga i imalaca elektronskog novca, uključujući i korisnika kredita i dozvoljenog prekoračenja računa koje daju pružaoci platnih usluga i izdavaoci elektronskog novca i korisnika kreditne kartice, primenjuju se odredbe ovog zakona koje se odnose na ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika.

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.

Narodna banka Srbije može propisati bliže uslove oglašavanja finansijskih usluga.

Pravila ugovaranja

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.

Davalac finansijske usluge je dužan da u dosijeu korisnika čuva ugovor i ugovornu dokumentaciju koji se odnose na tog korisnika (ponuda, nacrt ugovora, pregled obaveznih elementa, plan otplate/isplate, aneks ugovora s novim planom otplate, obaveštenja, opomene i dr.).

Član 8

Ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno odrediva.

Novčana ugovorna obaveza je odrediva 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.

Banka, odnosno davalac lizinga dužni su da u poslovnim prostorijama u kojima nude usluge korisnicima i na Internet stranici drže istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata iz stava 2. ovog člana na dnevnom nivou.

Ugovori ne mogu da sadrže upućujuću normu na poslovnu politiku i druge akte davaoca finansijskih usluga 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.

Opšti uslovi poslovanja obuhvataju i akte kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje davalac finansijskih usluga naplaćuje korisnicima (npr. tarifa naknade).

Član 10

Davalac finansijske usluge dužan je da na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici obezbedi da se korisnik upozna sa opštim uslovima poslovanja na srpskom jeziku, i to najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene.

Davalac finansijske usluge dužan je da korisniku pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu opštih uslova poslovanja 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 bez odlaganja.

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 odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo da koristi kredit, odnosno finansiranje.

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 pisanoj 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 odmah, a najkasnije 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 davaocu lizinga odmah po slanju obaveštenja iz stava 3. ovog člana vrati predmet lizinga. Korisnik iz ovog stava dužan je da odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obaveštenja iz stava 3. ovog člana davaocu 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 plaćanja kamate.

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

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 osnovnog 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 postupaju u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, da poštuju ličnost i integritet korisnika, kao i da korisnike, 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.

Glava II BANKARSKE USLUGE I LIZING

Odeljak 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, ugovora o dozvoljenom prekoračenju, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice ili ugovora o 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 oglašavaju kredit, dozvoljeno prekoračenje računa, kreditna kartica ili lizing čija je nominalna kamatna stopa 0%, naznačavaju se i svi uslovi pod kojima se odobravaju taj kredit/dozvoljeno prekoračenje računa/kreditna kartica/lizing.

Pri oglašavanju zabranjeno je koristiti izraze kojima se kredit, dozvoljeno prekoračenje računa, kreditna kartica ili lizing označavaju besplatnim ili slične izraze ako je odobrenje tog kredita/dozvoljenog prekoračenja računa/kreditne kartice/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 ili lizingu, ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa, odnosno ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice za koje je pokazao interesovanje (u daljem tekstu: ponuda), na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i proceni da li ovi uslovi odgovaraju njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

Banka i davalac lizinga su dužni da korisniku uslugu ponude u dinarima, osim ako korisnik ne zahteva da mu se usluga ponudi u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, u skladu s propisima kojima se uređuje devizno poslovanje. Banka i davalac lizinga su dužni da korisniku u pismenoj formi ukažu na rizike koje preuzima kad se usluga pruža u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti.

Narodna banka Srbije propisuje u kojoj stranoj valuti banka, odnosno davalac lizinga mogu korisniku ponuditi i odobriti, odnosno indeksirati kredit, lizing i kreditnu karticu - ako korisnik zahteva da mu se usluga ponudi u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti u skladu sa stavom 2. ovog člana.

Ponuda se ispise na propisanom obrascu, 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) (*brisana*)

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;

13a) uslove i postupak raskida ugovora, naročito kod ponuda ugovora koji se zaključuju na neodređeno vreme;

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 4. 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 4. 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.

Izuzetno od stava 4. ovog člana, informacije koje se kod zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice dostavljaju u predugovornoj fazi obuhvataju informacije, odnosno elemente iz člana 22. ovog zakona, a uz njih se korisniku dostavljaju i sve informacije koje je pružalac platnih usluga dužan da mu dostavi u toj fazi u skladu sa zakonom kojim se uređuju platne usluge.

Pre zaključenja ugovora o kreditu ili ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, banka je dužna da ponudu, odnosno informacije i nacrt ovog ugovora dostavi licu koje namerava da pruži sredstvo obezbeđenja (jemstvo, menica, administrativna zabrana i sl.), osim kod kredita kod kojih je korisnik tog kredita istovremeno i vlasnik stvari koja je predmet založnog prava, odnosno hipoteke ili će postati vlasnik te stvari na osnovu kupoprodajnog posla za čiju realizaciju bi se odobrila sredstva tog kredita.

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 propisuje izgled i sadržaj obrazaca na kojima se ponuda uručuje korisniku, a može i bliže propisati način na koji su banka i davalac lizinga dužni da korisniku u pismenoj formi ukažu na rizike koje preuzima kad se usluga pruža u dinarskoj protivvrednosti strane valute, odnosno u stranoj valuti, kao i sadržinu tog ukazivanja.

3. Obaveza procene kreditne sposobnosti

Član 18

Pre zaključenja ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice ili ugovora o lizingu - banka, odnosno davalac lizinga dužni su da kreditnu sposobnost korisnika procene na osnovu podataka koje im je on dostavio i uvida u bazu podataka o zaduženosti korisnika na osnovu njegove potpisane saglasnosti.

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, dozvoljeno prekoračenje računa, izdavanje kreditne kartice ili 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.

Baza podataka iz stava 1. ovog člana sadrži podatke za čiju je obradu korisnik prethodno dao pismenu saglasnost, i to naročito podatke o njegovoj zaduženosti kod finansijskih institucija i urednosti izmirivanja obaveza po osnovu korišćenja finansijskih usluga.

Banka i davalac lizinga su dužni da, radi obezbeđivanja pouzdanosti baze podataka iz stava 1. ovog člana, redovno dostavljaju i ažuriraju podatke koji se vode u toj bazi, a odgovaraju i za tačnost tih podataka.

Odeljak 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 indeksiranog u stranoj valuti - valutu indeksacije, naznaku da se pri odobravanju i otplati kredita primenjuje zvanični srednji kurs 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 vansudskog 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 - kamatna stopa, 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. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Posle zaključenja ugovora o kreditu, banka je dužna da i licu koje je dalo sredstvo obezbeđenja (u daljem tekstu: davalac sredstva obezbeđenja) dostavi kopiju tog ugovora s planom otplate i pregledom obaveznih elemenata, osim ako je korisnik tog kredita istovremeno i davalac obezbeđenja ili će postati vlasnik stvari koja je predmet hipoteke ili drugog založnog prava na osnovu kupoprodajnog posla za čiju realizaciju su odobrena sredstva tog kredita.

2. Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa

Član 20

Ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa sadrži elemente iz člana 19. stav 1. ovog zakona, osim elemenata iz tač. 5) i 8) tog stava, kao i podatke o tome u kojim se slučajevima od korisnika može zahtevati potpuna otplata ovog prekoračenja i naznaku o pravu korisnika da to prekoračenje u svakom trenutku može prevremeno otplatiti bez naknade.

Kod ugovora iz stava 1. ovog člana - kamatna stopa, 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. Drugi primerak ovog pregleda banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

Posle zaključenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, banka je dužna da i davaocu sredstva obezbeđenja dostavi kopiju tog ugovora s pregledom obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja računa, osim ako je korisnik istovremeno i davalac sredstva obezbeđenja.

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 indeksacije, naznaku da se pri odobravanju i otplati lizinga primenjuje zvanični srednji kurs 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 davalac lizinga 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 neizmirenja 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 - kamatna stopa, 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. Drugi primerak ovog plana, odnosno pregleda davalac lizinga zadržava u svojoj dokumentaciji.

4. Ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice

Član 22

Ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, pored elemenata okvirnog ugovora utvrđenih zakonom kojim se uređuju platne usluge, sadrži i sledeće obavezne elemente:

1) iznos odobrenih sredstava koja korisnik može koristiti u određenom periodu (kreditni limit);

2) ako se kreditni limit odobrava i obračunava u stranoj valuti - naznaku valute;

3) rok dospeća i procenat minimalne mesečne obaveze za plaćanje;

4) 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;

5) efektivnu kamatnu stopu;

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

7) obaveštenje o kamatnoj stopi koja se primenjuje u slučaju docnje u skladu sa ovim zakonom;

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

9) pravo korisnika na odustanak od ugovora, kao i uslove i način odustanka, u skladu s članom 12. ovog zakona;

10) pravo na prevremenu otplatu obaveza po kreditnoj kartici, bez naknade;

11) eventualnu obavezu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama koje su u vezi sa ugovorom o izdavanju i korišćenju kreditne kartice (npr. ugovor o osiguranju).

Posle zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice, banka je dužna da davaocu sredstva obezbeđenja dostavi kopiju tog ugovora s pregledom obaveznih elemenata, osim ako je korisnik kreditne kartice istovremeno i davalac sredstva obezbeđenja.

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 ugovorenim valutnom klauzulom - i tip kursa valute koji se primenjuje pri polaganju, odnosno isplati depozita (zvanični srednji kurs), 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;
- 13a) uslove i način raskida ugovora koji su zaključeni na neodređeno vreme;
- 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. 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.

Član 24

(Brisano)

6. Obrazac plana otplate i pregleda obaveznih elemenata kredita/lizinga/isplate depozita

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.

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.

Odeljak 3.

OBAVEŠTAVANJE KORISNIKA U TOKU TRAJANJA UGOVORNOG ODNOSA

1. Izmjena 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.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, ako se visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, odnosno visina naknada i drugih troškova menjaju u korist korisnika - te izmene se mogu primenjivati odmah i bez njegove prethodne saglasnosti.

U slučaju iz stava 2. ovog člana, banka, odnosno davalac lizinga dužni su da o izmenama iz tog stava bez odlaganja obaveste korisnika u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka i da u tom obaveštenju navedu datum od kada se primenjuju ove izmene.

Ako je u korist korisnika promenjena visina fiksne kamatne stope ili fiksnog elementa promenljive kamatne stope, uz obaveštenje iz stava 3. ovog člana korisniku se dostavlja i izmenjeni plan otplate kredita ili lizinga, odnosno plan isplate depozita.

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 u pisanoj formi 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 u pisanoj formi 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 korisniku šestomesečno bez naknade dostavljaju obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu, odnosno lizingu.

Obaveštenje iz stava 1. ovog člana sadrži podatke o visini glavnice, kamata, naknada i dr., izraženih pojedinačno, kao i podatke o ukupnom stanju duga na određeni dan.

U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa, banka je dužna da najmanje jedanput mesečno dostavi korisniku bez naknade, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obaveštenje - izvod o svim promenama na njegovom računu, a dužna je da to obaveštenje dostavi bez odlaganja na zahtev korisnika, uz pravo na naknadu u skladu sa aktima banke.

Obaveštenje iz stava 3. 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 naknade i troškove.

U slučaju znatnog nedozvoljenog prekoračenja računa koje traje duže od jednog meseca - banka je dužna da bez odlaganja, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, obavesti klijenta o:

- 1) iznosu prekoračenja;

- 2) kamatnoj stopi koja će se primeniti na iznos prekoračenja;
- 3) drugim eventualnim naknadama, troškovima i ugovornim 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 zastoju 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.

Odeljak 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 u pisanoj formi 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 u pisanoj formi 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

Banka je dužna da pri odobravanju kredita indeksiranog u stranoj valuti primenjuje zvanični srednji kurs koji se primenjuje i pri otplati kredita.

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).

Banka može da ugovori naknadu za prevremenu otplatu kredita ako je za period prevremene otplate ugovorena fiksna nominalna kamatna stopa, a kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti ako je ugovorena fiksna ili promenljiva nominalna kamatna stopa.

Naknada iz stava 2. ovog člana može se ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog prevremene otplate, a najviše do 1% iznosa prevremeno otplaćenog kredita, i to ako je period između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu duži od jedne godine; ako je ovaj period kraći, ova 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 1.000.000 dinara.

Naknada iz stava 2. ovog člana ne može se zahtevati:

- ako se otplata vrši na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namena obezbeđivanje otplate;
- u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa ili kreditne kartice;
- ako se otplata vrši u toku perioda za koji je ugovorena promenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti.

Naknada iz ovog člana ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio tokom perioda između prevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu.

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

Odredbe ovog člana primenjuju se i na ugovor o lizingu.

Član 37

(Brisano)

5a Pravo na povraćaj sredstava obezbeđenja

Član 37a

Korisnik, odnosno davalac sredstva obezbeđenja ima pravo da, nakon potpunog izmirenja obaveza korisnika prema banci po određenom ugovoru, preuzme neiskorišćena sredstva obezbeđenja data po tom ugovoru, uključujući i sredstva obezbeđenja koja su upisana u odgovarajući registar.

Banka je dužna da korisnika, odnosno davaoca sredstva obezbeđenja pismeno obavesti o tome da je korisnik izmirio sve svoje obaveze prema njoj po određenom ugovoru - u roku od 30 dana od dana izmirenja tih obaveza.

Obaveštenje iz stava 2. ovog člana sadrži podatke o ugovoru po kome su izmirene obaveze prema banci, iznos izmirenih obaveza, potpis odgovornog lica i pečat banke.

Član 38

(Brisano)

6. 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.

Banka potraživanje iz jednog ugovora može ustupiti samo jednoj banci.

Banka je dužna da obavesti korisnika o ustupanju potraživanja iz stava 1. ovog člana.

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

Pružalac platnih usluga i izdavalac elektronskog novca koji nisu banka mogu potraživanja iz ugovora o kreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa ili ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice ustupiti samo banci ili drugom pružaocu platnih usluga, odnosno izdavaocu elektronskog novca.

Na ustupanje iz stava 5. ovog člana shodno se primenjuju odredbe st. 1. do 3. ovog člana.

Na ustupanje potraživanja banke prema preduzetnicima i poljoprivrednicima primenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje upravljanje rizicima banke.

Odeljak 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 u roku od osam dana 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 obavještena o odustanku.

Ako se zaključi ugovor o kupovini robe, odnosno pružanju usluge a kredit na osnovu povezanog ugovora 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.

Odeljak 6. NEPOŠTENA POSLOVNA PRAKSA I NEPRAVIČNE UGOVORNE ODREDBE

Član 41

Narodna banka Srbije može utvrđivati da li je davalac finansijske usluge obavljao nepoštenu poslovnu praksu ili ugovarao nepravične odredbe.

Narodna banka Srbije može utvrđivati okolnosti iz stava 1. ovog člana na osnovu sopstvenih saznanja, prigovora, pritužbi i obavještenja korisnika ili drugih zainteresovanih lica, kao i drugih podataka s kojima raspolaže.

Pri utvrđivanju da li je davalac finansijske usluge obavljao nepoštenu poslovnu praksu ili ugovarao nepravične odredbe Narodna banka Srbije shodno primenjuje i odredbe člana 43. st. 3. do 6. i stav 8. ovog zakona.

Ako utvrdi da je davalac finansijske usluge obavljao nepoštenu poslovnu praksu ili ugovarao nepravične odredbe, Narodna banka Srbije rešenjem nalaže obustavu primene takve poslovne prakse, odnosno zabranu primene i ugovaranja tih odredaba.

U slučaju iz stava 4. ovog člana, Narodna banka Srbije može izreći i novčanu kaznu u iznosu od 200.000 do 2.000.000 dinara, shodnom primenom člana 45. ovog zakona.

Nepoštena poslovna praksa i nepravične ugovorne odredbe imaju značenje utvrđeno zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača.

Odeljak 7. OSTVARIVANJE ZAŠTITE PRAVA I INTERESA KORISNIKA

1. Pravo na prigovor davaocu finansijskih usluga

Član 42

Korisnik ima pravo na prigovor, u pismenoj formi (u daljem tekstu: prigovor), davaocu finansijskih usluga ako smatra da se taj davalac ne pridržava odredaba ovog zakona, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s korisnikom.

Korisnik ima pravo na prigovor u roku od tri godine od dana kad je učinjena povreda njegovog prava ili pravnog interesa.

Korisnikom iz stava 1. ovog člana smatra se i davalac sredstva obezbeđenja.

Davalac finansijskih usluga je dužan da u pismenoj formi podnosiocu prigovora dostavi jasan i razumljiv odgovor na prigovor najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, a dužan je i da u tom odgovoru ovom podnosiocu ukaže na njegovo pravo da podnese pritužbu Narodnoj banci Srbije u skladu s članom 43. ovog zakona.

Izuzetno od stava 4. ovog člana, ako davalac finansijskih usluga iz razloga koji ne zavise od njegove volje ne može da dostavi odgovor u roku iz tog stava - taj se rok može produžiti za još najviše 15 dana, o čemu je ovaj davalac dužan da pismeno obavesti podnosioca prigovora u roku od 15 dana od dana prijema prigovora.

Davalac finansijskih usluga je dužan da u obavještenju iz stava 5. ovog člana jasno i razumljivo navede razloge zbog kojih nije mogao da dostavi odgovor u roku od 15 dana od dana prijema prigovora, kao i krajnji rok za davanje odgovora u skladu s tim stavom.

Davalac finansijskih usluga ne može podnosiocu prigovora naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za postupanje po prigovoru.

Davalac finansijskih usluga dužan je da u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se korisnik ili davalac sredstva obezbeđenja upoznaju s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru.

Narodna banka Srbije bliže propisuje način podnošenja prigovora, kao i način postupanja davaoca finansijskih usluga po prigovoru.

1a Pravo na pritužbu Narodnoj banci Srbije

Član 43

Ako je nezadovoljan odgovorom na prigovor iz člana 42. ovog zakona ili mu taj odgovor nije dostavljen u roku iz tog člana - podnosilac prigovora može, pre pokretanja sudskog spora, Narodnoj banci Srbije podneti pritužbu, u pismenoj formi (u daljem tekstu: pritužba), ako smatra da se davalac finansijskih usluga ne pridržava odredaba ovog zakona, drugih propisa kojima se uređuju ove usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s korisnikom, odnosno podnosiocem prigovora.

Podnosilac prigovora može podneti pritužbu u roku od šest meseci od dana prijema odgovora ili proteka roka iz stava 1. ovog člana.

Nakon prijema pritužbe, Narodna banka Srbije će od davaoca finansijskih usluga na kog se pritužba odnosi zatražiti da se izjasni o navodima iz pritužbe i dostavi odgovarajuće dokaze - u roku koji mu ona odredi u svom zahtevu, a koji ne može biti duži od osam dana od dana prijema ovog zahteva.

Nakon izjašnjenja davaoca finansijskih usluga na pritužbu, odnosno proteka roka iz stava 3. ovog člana - Narodna banka Srbije može od tog davaoca zahtevati dodatna izjašnjenja, odnosno dostavljanje odgovarajućih dokaza u roku koji odredi u svom zahtevu.

Ako se davalac finansijske usluge ne izjasni u propisanom roku, odnosno ne dostavi dokaze u skladu sa st. 3. i 4. ovog člana - Narodna banka Srbije može, bez obzira na dalje postupanje po pritužbi, rešenjem novčano kazniti ovog davaoca u iznosu od 100.000 dinara, a na tu novčanu kaznu shodno se primenjuju odredbe člana 45. st. 5, 7. i 8. ovog zakona.

Narodna banka Srbije obaveštava podnosioca pritužbe o nalazu po pritužbi u roku od tri meseca od dana prijema pritužbe, a u složenijim predmetima taj se rok može produžiti za još najviše tri meseca, o čemu je Narodna banka Srbije dužna da podnosioca pritužbe pismeno obavesti pre isteka prvobitnog roka.

U obaveštenju iz stava 6. ovog člana Narodna banka Srbije ukazuje podnosiocu pritužbe na mogućnost vansudskog rešavanja spornog odnosa s davaocem finansijskih usluga u postupku posredovanja koji se sprovodi u skladu s članom 44. ovog zakona.

Narodna banka Srbije bliže propisuje način podnošenja pritužbe, kao i način postupanja po pritužbi.

2. Vansudsko rešavanje spornog odnosa

Član 44

Ako je podnosilac prigovora nezadovoljan odgovorom na prigovor ili mu taj odgovor nije dostavljen u propisanom roku, sporni odnos između podnosioca prigovora i davaoca finansijskih usluga može se rešiti u vansudskom postupku - postupku posredovanja.

Nakon što se pokrene postupak posredovanja, korisnik više ne može podneti pritužbu, osim ako je ovo posredovanje okončano obustavom ili odustankom, a ako je pritužba već podneta - Narodna banka Srbije će zastati s postupanjem po pritužbi, odnosno obustaviti ovo postupanje ako je posredovanje okončano sporazumom.

Rok za podnošenje pritužbe iz člana 43. stav 2. ovog zakona ne teče dok traje postupak posredovanja.

Postupak posredovanja pokreće se na predlog jedne strane u sporu koji je prihvatila druga strana. Ovaj predlog obavezno sadrži i rok za njegovo prihvatanje, koji ne može biti kraći od pet dana od dana dostavljanja tog predloga.

Postupak posredovanja je poverljiv i hitan.

Strane u sporu mogu odlučiti da se postupak posredovanja sprovede pred Narodnom bankom Srbije ili drugim organom ili licem ovlašćenim za posredovanje.

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

Postupak posredovanja pred Narodnom bankom Srbije 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.

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

Sporazum strana postignut u postupku posredovanja pred Narodnom bankom Srbije sačinjava se u pismenoj formi. Ovaj sporazum ima snagu izvršne isprave ako sadrži izjavu dužnika da pristaje da se posle dospelosti određene obaveze ili ispunjenja određenog uslova sprovede prinudno izvršenje (klauzula izvršnosti), potpise strana i potvrdu o izvršnosti koju stavlja Narodna banka Srbije, a ne moraju ga overiti sud ili javni beležnik.

Na postupak posredovanja shodno se primenjuju odredbe propisa kojima se uređuje posredovanje, ako ovim zakonom nije drukčije utvrđeno.

3. Mere za otklanjanje nepravilnosti

Član 45

Ako se nalazom iz člana 43. stav 6. ovog zakona utvrdi da se davalac finansijskih usluga nije pridržavao odredaba ovog zakona, drugih propisa kojima se uređuju finansijske usluge, opštih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja koji se

odnose na te usluge ili obaveza iz ugovora zaključenog s korisnikom - Narodna banka Srbije donosi rešenje kojim davaocu finansijskih usluga nalaže da otkloni utvrđene nepravilnosti i da joj o tome dostavi dokaz u roku utvrđenim ovim rešenjem.

Ako se nalazom iz stava 1. ovog člana utvrdi da je davalac finansijskih usluga učinio povredu iz čl. 50, 50a ili 50b ovog zakona, odnosno povrede za koje su zakonom kojim se uređuju platne usluge utvrđene novčane kazne koje se izriču u postupku ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika platnih usluga i imalaca elektronskog novca - Narodna banka Srbije rešenjem iz stava 1. ovog člana ovom davaocu istovremeno izriče novčanu kaznu iz tih članova, odnosno novčanu kaznu utvrđenu zakonom kojim se uređuju platne usluge, na osnovu diskrecione ocene težine utvrđenih nepravilnosti, ponašanja davaoca finansijskih usluga i odgovornih lica tog davaoca i drugih bitnih okolnosti pod kojima je učinjena utvrđena nepravilnost.

Ako davalac finansijske usluge u slučaju iz stava 2. ovog člana Narodnoj banci Srbije ne dostavi dokaz da je otklonio nepravilnosti u roku utvrđenim rešenjem iz stava 1. ovog člana, Narodna banka Srbije donosi rešenje kojim ovom davaocu izriče novu novčanu kaznu, i to u najvišem iznosu te kazne utvrđene u čl. 50, 50a i 50b ovog zakona, odnosno u zakonu kojim se uređuju platne usluge.

Ako se rešenjem iz stava 1. ovog člana utvrdi da je davalac finansijskih usluga učinio povredu odredaba ovog zakona, zakona kojim se uređuju platne usluge, drugih propisa ili opštih uslova poslovanja kojima se uređuju finansijske ili platne usluge ili dobrih poslovnih običaja koji se odnose na te usluge, za koju se ne izriče novčana kazna iz stava 2. ovog člana, a davalac finansijske usluge Narodnoj banci Srbije ne dostavi dokaz da je otklonio nepravilnosti u roku utvrđenom tim rešenjem - Narodna banka Srbije donosi rešenje kojim ovom davaocu izriče novčanu kaznu u iznosu od 100.000 dinara.

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

Narodna banka Srbije će javno, na svojoj Internet stranici i/ili na drugi odgovarajući način, saopštiti informacije o davaocima kod kojih je utvrđeno da nisu postupali u skladu sa ovim zakonom ili zakonom kojim se uređuju platne usluge.

Protiv rešenja iz ovog člana može se voditi upravni spor, ali tužba protiv ovog rešenja ne može sprečiti ni odložiti njegovo izvršenje.

U upravnom sporu protiv rešenja iz ovog člana sud ne može rešiti upravnu stvar za čije je rešavanje ovim zakonom utvrđena nadležnost Narodne banke Srbije.

Odredbe ovog člana ne dovode u pitanje ovlašćenje Narodne banke Srbije da, u skladu sa odredbama posebnih zakona kojima se uređuje poslovanje davalaca finansijskih usluga, obavi kontrolu, odnosno nadzor nad usklađenošću poslovanja davalaca tih usluga sa ovim zakonom i drugim propisima kojima se uređuju finansijske usluge, kao i da, u slučaju utvrđenih nepravilnosti, preduzima mere i izriče novčane kazne u skladu s tim posebnim zakonima.

Kontrolu, odnosno nadzor iz stava 9. ovog člana, uključujući i preduzimanje mera i izricanje novčanih kazni iz tog stava, Narodna banka Srbije može obaviti i na osnovu saznanja o nepravilnostima koje je učinio davalac finansijskih usluga a do kog je došla tokom postupanja po pritužbi ili sprovođenja postupka posredovanja u skladu sa ovim zakonom.

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.

5. Specifičnosti zaštite korisnika u vezi s finansijskim uslugama kad je davalac ovih usluga iz države članice ili treće države

Član 46a

Na zaštitu korisnika u vezi s finansijskim uslugama koje davalac finansijskih usluga iz druge države članice Evropske unije (u daljem tekstu: država članica) ili treće države pruža u Republici Srbiji preko ogranka ili zastupnika primenjuju se odredbe čl. 42. do 46. ovog zakona.

Prigovor iz člana 42. ovog zakona podnosi se neposredno ogranku, odnosno zastupniku davaoca iz stava 1. ovog člana.

Ako korisnik pritužbu podnese protiv davaoca finansijskih usluga koji ove usluge pruža neposredno u skladu s propisima Evropske unije - Narodna banka Srbije o pritužbi obaveštava nadležni organ matične države članice tog davaoca.

Narodna banka Srbije, odnosno drugi posrednici dužni su da u slučaju prekograničnih sporova aktivno sarađuju i da, u skladu sa zakonom, razmenjuju informacije i podatke s telima druge države članice ovlašćenim za vansudsko rešavanje spora između davaoca finansijskih usluga i korisnika.

Odredbe člana 50b ovog zakona odnose se i na pružaoca platnih usluga i izdavaoca elektronskog novca iz države članice ili treće države koji, u skladu sa zakonom kojim se uređuju platne usluge, u Republici Srbiji pružaju platne usluge, odnosno usluge izdavanja elektronskog novca preko ogranka ili zastupnika.

Glava 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.

Glava 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.

Glava V NOVČANE KAZNE

Član 50

Novčanom kaznom od 80.000 do 1.000.000 dinara kazniće se banka:

- 1) ako finansijske usluge ne oglašava na jasan i razumljiv način ili ih oglašava suprotno propisu Narodne banke Srbije iz člana 6. stav 2. ovog zakona, odnosno ako oglašavanje sadrži netačne informacije ili 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 korisnik ne dobije primerak ugovora (član 7. stav 2. ovog zakona);
- 4) ako ugovor sadrži odredbe kojima se korisnik odriče prava koja su mu garantovana ovim zakonom (član 7. stav 3. ovog zakona);
- 5) ako u dosijeu korisnika ne čuva ugovor ili ugovornu dokumentaciju (član 7. stav 4. ovog zakona);
- 6) ako u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima ili na Internet stranici ne drži istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata na dnevnom nivou (član 8. stav 5. ovog zakona);
- 7) ako ugovor sadrži upućujuću normu na poslovnu politiku ili druge akte banke kad su u pitanju oni elementi koji su ovim zakonom predviđeni kao obavezni elementi ugovora (član 8. stav 6. ovog zakona);
- 8) ako novčanu ugovornu obavezu ne utvrdi na način određen odredbama člana 8. ovog zakona (član 8. stav 7. ovog zakona);
- 9) ako ne obezbedi usklađenost opštih uslova poslovanja s propisima (član 9. stav 2. ovog zakona);
- 10) ako na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici ne obezbedi da se korisnik upozna sa opštim uslovima poslovanja na srpskom jeziku najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene (član 10. stav 1. ovog zakona);
- 11) ako korisniku ne pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primenu opštih uslova poslovanja u vezi sa određenom finansijskom uslugom, ili mu ne dostavi te uslove, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, iako je korisnik to zahtevao (član 10. stav 2. ovog zakona);
- 12) ako efektivnu kamatnu stopu ne obračunava na propisani način (član 11. ovog zakona);

- 13) ako od korisnika zahteva ili naplati naknadu suprotno članu 12. stav 7. ovog zakona u slučaju odustanka korisnika od ugovora (član 12. stav 7. ovog zakona);
- 14) ako korisniku ne daje u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade, informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom ili ih ne daje na način i u rokovima utvrđenim ugovorom (član 13. ovog zakona);
- 15) ako pri oglašavanju depozitnih i kreditnih usluga ne navede jasno i precizno na reprezentativnom primeru podatke iz člana 15. ovog zakona (član 15. stav 1. ovog zakona);
- 16) ako pri oglašavanju depozitnih i kreditnih poslova iznos efektivne kamatne stope nije naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata (član 15. stav 3. ovog zakona);
- 17) 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);
- 18) ako pri oglašavanju kredita, dozvoljenog prekoračenja računa ili kreditne kartice čija je nominalna kamatna stopa 0% ne naznači i sve uslove pod kojima se odobravaju taj kredit/dozvoljeno prekoračenje računa/kreditna kartica (član 16. stav 2. ovog zakona);
- 19) ako pri oglašavanju koristi izraze kojima se kredit, dozvoljeno prekoračenje računa ili kreditna kartica označavaju besplatnim ili slične izraze a odobrenje tog kredita/dozvoljenog prekoračenja računa/kreditne kartice je uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili bilo čim što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu (član 16. stav 3. ovog zakona);
- 20) ako u predugovornoj fazi postupi suprotno odredbama člana 17. ovog zakona, a posebno ako ponuda ne sadrži propisane elemente (član 17. ovog zakona);
- 21) ako korisnika odmah, bez naknade, pismeno ne obavesti o rezultatima uvida u bazu podataka i o podacima iz te baze u slučaju odbijanja zahteva za kredit, dozvoljeno prekoračenje računa ili kreditnu karticu (član 18. stav 3. ovog zakona);
- 22) ako ugovor o kreditu ne sadrži obavezne elemente iz člana 19. ovog zakona ili ako korisniku ili davaocu sredstva obezbeđenja ne uruči jedan primerak plana otplate kredita i pregleda obaveznih elemenata kredita koji sadrži osnovne podatke o kreditu (član 19. ovog zakona);
- 23) ako ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa ne sadrži obavezne elemente iz člana 20. ovog zakona ili ako korisniku ili davaocu sredstva obezbeđenja ne uruči jedan primerak, odnosno kopiju tog ugovora s pregledom obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja računa koji sadrži osnovne podatke o prekoračenju računa (član 20. ovog zakona);
- 24) ako ugovor iz člana 22. ovog zakona ne sadrži obavezne elemente iz tog člana ili ne postupi u skladu s tim članom (član 22. ovog zakona);
- 25) ako ugovor o depozitu ne sadrži obavezne elemente iz člana 23. ovog zakona ili pri zaključivanju ovog ugovora ne uruči korisniku jedan primerak plana isplate depozita i pregleda obaveznih elemenata depozita koji sadrži osnovne podatke o depozitu (član 23. st. 1. i 3. ovog zakona);
- 26) ako od korisnika zahteva ili mu naplati naknadu kad je korisnik raskinuo ugovor u skladu s članom 23. stav 4. ovog zakona ili mu obračuna nižu kamatu suprotno tom stavu (član 23. stav 4. ovog zakona);
- 27) ako ugovori promenljivu nominalnu kamatnu stopu suprotno članu 26. ovog zakona ili se ne pridržava ugovorenih uslova u vezi sa ovom stopom (član 26. ovog zakona);
- 28) ako ugovor o drugim bankarskim uslugama ne sadrži podatke o vrsti i visini svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika (član 27. ovog zakona);
- 29) ako ne pribavi pismenu saglasnost za izmenu obaveznih elemenata ugovora pre primene te izmene, odnosno jednostrano izmeni uslove iz ugovora ili jednostrano raskine, odnosno otkáže ugovor ili ne obavesti korisnika o izmenama iz člana 28. stav 2. ovog zakona na način utvrđen u stavu 3. tog člana (član 28. ovog zakona);
- 30) ako korisnika u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka ne obavesti o izmeni ugovorene promenljive nominalne kamatne stope i promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza, i to pre početka njihove primene, odnosno periodično u skladu sa ugovorom ili ne navede datum od kada se ta stopa i/ili ti elementi primenjuju (član 29. st. 1. i 4. ovog zakona);
- 31) ako uz obaveštenje o izmeni promenljive nominalne kamatne stope besplatno, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, ne dostavi izmenjeni plan otplate kredita ili korisniku ne učini dostupnim ovaj plan bez naknade za sve vreme trajanja ugovornog odnosa (član 29. st. 2. i 3. ovog zakona);
- 32) ako korisnika na ugovoreni način blagovremeno ne obavesti o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora u smislu ovog zakona (član 30. ovog zakona);
- 33) ako korisniku ne dostavi obaveštenje o stanju njegovog duga i prekoračenju računa u roku i na način utvrđenim u članu 31. ovog zakona (član 31. ovog zakona);
- 34) 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);

- 35) ako kod revolving kredita ne postupi u skladu s članom 33. ovog zakona (član 33. ovog zakona);
- 36) ako ne primeni zvanični srednji kurs pri odobravanju kredita indeksiranog u stranoj valuti ili pri njegovoj otplati, odnosno kod ugovora o depozitu (član 34. ovog zakona);
- 37) ako isti metod obračuna kamate ne primeni i na položeni namenski depozit i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita (član 35. ovog zakona);
- 38) ako naplati naknadu za prevremenu otplatu suprotno članu 36. ovog zakona (član 36. ovog zakona);
- 39) ako korisniku, odnosno davaocu sredstva obezbeđenja ne omogući preuzimanje neiskorišćenih sredstava obezbeđenja nakon potpunog izmirenja obaveza korisnika prema banci po određenom ugovoru ili ih pismeno ne obavesti da je korisnik sve svoje obaveze prema banci izmirio u roku od 30 dana od dana izmirenja tih obaveza, odnosno ako ovo obaveštenje ne sadrži propisane podatke (član 37a ovog zakona);
- 40) ako kod ustupanja potraživanja postupi suprotno članu 39. ovog zakona (član 39. ovog zakona);
- 41) ako obavlja nepoštenu poslovnu praksu ili ugovara nepravične odredbe (član 41. ovog zakona);
- 42) ako korisniku ne omogući podnošenje prigovora ili ne odgovori na njegov prigovor u roku i na način iz člana 42. ovog zakona, ili zahteva ili naplati naknadu ili druge troškove za podnošenje tog prigovora, ili u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici ne obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se korisnik upozna s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru (član 42. ovog zakona);
- 43) ako nije postupila u skladu s članom 54. ovog zakona (član 54. ovog zakona).

Član 50a

Novčanom kaznom od 50.000 do 800.000 dinara kazniće se davalac lizinga:

- 1) ako usluge lizinga ne oglašava na jasan i razumljiv način ili ih oglašava suprotno propisu Narodne banke Srbije iz člana 6. stav 2. ovog zakona, odnosno ako oglašavanje sadrži netačne informacije ili informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima korisnik koristi ove usluge (član 6. ovog zakona);
- 2) ako ugovor o lizingu nije sačinjen u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka (član 7. stav 1. ovog zakona);
- 3) ako korisnik ne dobije primerak ugovora o lizingu (član 7. stav 2. ovog zakona);
- 4) ako ugovor o lizingu sadrži odredbe kojima se korisnik odriče prava koja su mu garantovana ovim zakonom (član 7. stav 3. ovog zakona);
- 5) ako u dosijeu korisnika ne čuva ugovor o lizingu ili ugovornu dokumentaciju (član 7. stav 4. ovog zakona);
- 6) ako u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima ili na Internet stranici ne drži istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata na dnevnom nivou (član 8. stav 5. ovog zakona);
- 7) ako ugovor o lizingu sadrži upućujuću normu na poslovnu politiku ili druge akte davaoca lizinga kad su u pitanju oni elementi koji su ovim zakonom predviđeni kao obavezni elementi ovog ugovora (član 8. stav 6. ovog zakona);
- 8) ako novčanu ugovornu obavezu ne utvrdi na način određen odredbama člana 8. ovog zakona (član 8. stav 7. ovog zakona);
- 9) ako ne obezbedi usklađenost opštih uslova poslovanja s propisima (član 9. stav 2. ovog zakona);
- 10) ako na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici ne obezbedi da se korisnik upozna sa opštim uslovima poslovanja na srpskom jeziku najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene (član 10. stav 1. ovog zakona);
- 11) ako korisniku ne pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu opštih uslova poslovanja u vezi s lizingom, ili mu ne dostavi te uslove, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, iako je korisnik to zahtevao (član 10. stav 2. ovog zakona);
- 12) ako efektivnu kamatnu stopu ne obračunava na propisani način (član 11. ovog zakona);
- 13) ako od korisnika zahteva ili naplati naknadu suprotno članu 12. stav 7. ovog zakona u slučaju odustanka korisnika od ugovora o lizingu (član 12. stav 7. ovog zakona);
- 14) ako korisniku ne daje u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade, informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom ili ih ne daje na način i u rokovima utvrđenim ugovorom o lizingu (član 13. ovog zakona);
- 15) ako pri oglašavanju poslova lizinga ne navede jasno i precizno na reprezentativnom primeru podatke iz člana 15. ovog zakona (član 15. st. 1. i 2. ovog zakona);
- 16) ako pri oglašavanju poslova lizinga iznos efektivne kamatne stope nije naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata (član 15. stav 3. ovog zakona);

- 17) 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);
- 18) ako pri oglašavanju lizinga čija je nominalna kamatna stopa 0% ne naznači i sve uslove pod kojima se odobrava lizing (član 16. stav 2. ovog zakona);
- 19) ako pri oglašavanju koristi izraze kojima se lizing označava besplatnim ili slične izraze a odobrenje tog lizinga je uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili bilo čim što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu (član 16. stav 3. ovog zakona);
- 20) ako u predugovornoj fazi postupi suprotno odredbama člana 17. ovog zakona, a posebno ako ponuda ne sadrži propisane elemente (član 17. ovog zakona);
- 21) ako korisnika odmah, bez naknade, pismeno ne obavesti o rezultatima uvida u bazu podataka i o podacima iz te baze u slučaju odbijanja zahteva za lizing (član 18. stav 3. ovog zakona);
- 22) ako ugovor o lizingu ne sadrži obavezne elemente iz člana 21. ovog zakona ili ako pri zaključivanju ovog ugovora ne uruči korisniku jedan primerak plana otplate lizinga i pregleda obaveznih elemenata lizinga koji sadrži osnovne podatke o lizingu (član 21. ovog zakona);
- 23) ako ugovori promenljivu nominalnu kamatnu stopu suprotno članu 26. ovog zakona ili se ne pridržava ugovoreni uslova u vezi sa ovom stopom (član 26. ovog zakona);
- 24) ako ne pribavi pismenu saglasnost za izmenu obaveznih elemenata ugovora o lizingu pre primene te izmene, odnosno jednostrano izmeni uslove iz ovog ugovora ili jednostrano raskine, odnosno otkaže taj ugovor ili ne obavesti korisnika o izmenama iz člana 28. stav 2. ovog zakona na način utvrđen u stavu 3. tog člana (član 28. ovog zakona);
- 25) ako korisnika, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, ne obavesti o izmeni ugovorene promenljive nominalne kamatne stope i promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza, i to pre početka njihove primene, odnosno periodično u skladu sa ugovorom o lizingu ili ne navede datum od kada se ta stopa i/ili ti elementi primenjuju (član 29. st. 1. i 4. ovog zakona);
- 26) ako uz obaveštenje o izmeni promenljive nominalne kamatne stope besplatno, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, ne dostavi izmenjeni plan otplate lizing naknade ili korisniku ne učini dostupnim ovaj plan bez naknade za sve vreme trajanja ugovornog odnosa (član 29. st. 2. i 3. ovog zakona);
- 27) ako korisnika na ugovoreni način blagovremeno ne obavesti o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora o lizingu u smislu ovog zakona (član 30. ovog zakona);
- 28) ako korisniku ne dostavi obaveštenje o stanju njegovog duga po ugovoru o lizingu u roku i na način utvrđenim u članu 31. ovog zakona (član 31. st. 1. i 2. ovog zakona);
- 29) 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);
- 30) ako ne primeni zvanični srednji kurs pri odobravanju lizinga indeksiranog u stranoj valuti ili pri njegovoj otplati (član 34. ovog zakona);
- 31) ako naplati naknadu za prevremenu otplatu suprotno članu 36. ovog zakona (član 36. ovog zakona);
- 32) ako obavlja nepoštenu poslovnu praksu ili ugovara nepravične odredbe (član 41. ovog zakona);
- 33) ako korisniku ne omogući podnošenje prigovora ili ne odgovori na njegov prigovor u roku i na način iz člana 42. ovog zakona, ili zahteva ili naplati naknadu ili druge troškove za podnošenje prigovora, ili u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici ne obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se korisnik upozna s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru (član 42. ovog zakona);
- 34) ako nije postupio u skladu s članom 54. ovog zakona (član 54. ovog zakona).

Član 50b

Novčanom kaznom od 50.000 do 800.000 dinara kazniće se pružalac platnih usluga ili izdavalac elektronskog novca koji nije banka kada, u skladu sa zakonom kojim se uređuju platne usluge, pruža uslugu davanja kredita ili dozvoljenog prekoračenja računa:

- 1) ako ove finansijske usluge ne oglašava na jasan i razumljiv način ili ih oglašava suprotno propisu Narodne banke Srbije iz člana 6. stav 2. ovog zakona, odnosno ako oglašavanje sadrži netačne informacije ili 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 korisnik ne dobije primerak ugovora (član 7. stav 2. ovog zakona);
- 4) ako ugovor sadrži odredbe kojima se korisnik odriče prava koja su mu garantovana ovim zakonom (član 7. stav 3. ovog zakona);
- 5) ako u dosijeu korisnika ne čuva ugovor ili ugovornu dokumentaciju (član 7. stav 4. ovog zakona);

- 6) ako u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima ili na Internet stranici ne drži istaknuto obaveštenje o vrednosti ugovorenih promenljivih elemenata na dnevnom nivou (član 8. stav 5. ovog zakona);
- 7) ako ugovor sadrži upućujuću normu na poslovnu politiku ili druge akte pružaoca platnih usluga ili izdavaoca elektronskog novca kad su u pitanju oni elementi koji su ovim zakonom predviđeni kao obavezni elementi ugovora (član 8. stav 6. ovog zakona);
- 8) ako novčanu ugovornu obavezu ne utvrdi na način određen odredbama člana 8. ovog zakona (član 8. stav 7. ovog zakona);
- 9) ako ne obezbedi usklađenost opštih uslova poslovanja koji se odnose na davanje kredita i dozvoljeno prekoračenje računa s propisima (član 9. stav 2. ovog zakona);
- 10) ako na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici ne obezbedi da se korisnik upozna sa opštim uslovima poslovanja na srpskom jeziku najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene (član 10. stav 1. ovog zakona);
- 11) ako korisniku ne pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu opštih uslova poslovanja u vezi s davanjem kredita ili dozvoljenim prekoračenjem računa, ili mu ne dostavi te uslove, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, iako je korisnik to zahtevao (član 10. stav 2. ovog zakona);
- 12) ako efektivnu kamatnu stopu ne obračunava na propisani način (član 11. ovog zakona);
- 13) ako od korisnika zahteva ili naplati naknadu suprotno članu 12. stav 7. ovog zakona u slučaju odustanka korisnika od ugovora (član 12. stav 7. ovog zakona);
- 14) ako korisniku ne daje u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade, informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom ili ih ne daje na način i u rokovima utvrđenim ugovorom (član 13. ovog zakona);
- 15) ako pri oglašavanju ovih finansijskih usluga ne navede jasno i precizno na reprezentativnom primeru podatke iz člana 15. ovog zakona (član 15. stav 1. ovog zakona);
- 16) ako pri oglašavanju kredita i dozvoljenog prekoračenja računa iznos efektivne kamatne stope nije naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata (član 15. stav 3. ovog zakona);
- 17) 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);
- 18) ako pri oglašavanju finansijske usluge čija je nominalna kamatna stopa 0% ne naznači i sve uslove pod kojima se odobrava kredit, odnosno dozvoljeno prekoračenje računa (član 16. stav 2. ovog zakona);
- 19) ako pri oglašavanju koristi izraze kojima se kredit ili dozvoljeno prekoračenje računa označavaju besplatnim ili slične izraze a odobrenje tog kredita ili prekoračenja je uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili bilo čim što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu (član 16. stav 3. ovog zakona);
- 20) ako u predugovornoj fazi postupi suprotno odredbama člana 17. ovog zakona, a posebno ako ponuda ne sadrži propisane elemente (član 17. ovog zakona);
- 21) ako ugovor o kreditu ne sadrži obavezne elemente iz člana 19. ovog zakona, ili ako korisniku ili davaocu sredstva obezbeđenja ne uruči jedan primerak, odnosno kopiju tog ugovora i plan otplate kredita i pregleda obaveznih elemenata kredita koji sadrži osnovne podatke o kreditu (član 19. ovog zakona);
- 22) ako ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa ne sadrži obavezne elemente iz člana 20. stav 1. ovog zakona, ili ako korisniku ili davaocu sredstva obezbeđenja ne uruči jedan primerak, odnosno kopiju tog ugovora s pregledom obaveznih elemenata dozvoljenog prekoračenja računa koji sadrži osnovne podatke o prekoračenju računa (član 20. ovog zakona);
- 23) ako ugovori promenljivu nominalnu kamatnu stopu suprotno članu 26. ovog zakona ili se ne pridržava ugovorenih uslova u vezi sa ovom stopom (član 26. ovog zakona);
- 24) ako ne pribavi pismenu saglasnost za izmenu obaveznih elemenata ugovora pre primene te izmene, odnosno jednostrano izmeni uslove iz ugovora ili jednostrano raskine, odnosno otkaže ugovor ili ne obavesti korisnika o izmenama iz člana 28. stav 2. ovog zakona na način utvrđen u stavu 3. tog člana (član 28. ovog zakona);
- 25) ako korisnika, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, ne obavesti o izmeni ugovorene promenljive nominalne kamatne stope i promenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza, i to pre početka njihove primene, odnosno periodično u skladu sa ugovorom, ili ne navede datum od kada se ta stopa i/ili ti elementi primenjuju (član 29. st. 1. i 4. ovog zakona);
- 26) ako uz obaveštenje o izmeni promenljive nominalne kamatne stope besplatno ne dostavi, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, izmenjeni plan otplate kredita ili ovaj plan ne učini dostupnim korisniku bez naknade za sve vreme trajanja ugovornog odnosa (član 29. st. 2. i 3. ovog zakona);
- 27) ako korisnika na ugovoreni način blagovremeno ne obavesti o promeni podataka koji nisu obavezni elementi ugovora u smislu ovog zakona (član 30. ovog zakona);

28) ako korisniku ne dostavi obaveštenje o stanju duga i prekoračenju računa u roku i na način utvrđenim u članu 31. ovog zakona (član 31. ovog zakona);

29) 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);

30) ako kod revolving kredita ne postupi u skladu s članom 33. ovog zakona (član 33. ovog zakona);

31) ako ne primeni zvanični srednji kurs pri odobravanju kredita indeksiranog u stranoj valuti ili pri njegovoj otplati (član 34. ovog zakona);

32) ako naplati naknadu za prevremenu otplatu suprotno članu 36. ovog zakona (član 36. ovog zakona);

33) ako korisniku, odnosno davaocu sredstva obezbeđenja ne omogući preuzimanje neiskorišćenih sredstava obezbeđenja nakon potpunog izmirenja obaveza korisnika po određenom ugovoru ili ih pismeno ne obavesti da je korisnik sve svoje obaveze prema davaocu kredita, odnosno dozvoljenog prekoračenja računa izmirio u roku od 30 dana od dana izmirenja tih obaveza, odnosno ako ovo obaveštenje ne sadrži propisane podatke (član 37a ovog zakona);

34) ako ustupi potraživanje iz ugovora o kreditu ili ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa suprotno članu 39. ovog zakona (član 39. st. 5. i 6. ovog zakona);

35) ako obavlja nepoštenu poslovnu praksu ili ugovara nepravične odredbe (član 41. ovog zakona).

Novčanom kaznom od 50.000 do 800.000 dinara kazniće se pružalac platnih usluga ili izdavalac elektronskog novca koji nije banka kada pružaju uslugu izdavanja kreditnih kartica u skladu sa zakonom kojim se uređuju platne usluge i ovim zakonom:

1) ako od korisnika zahteva ili naplati naknadu suprotno članu 12. stav 7. ovog zakona u slučaju odustanka korisnika od ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice (član 12. stav 7. ovog zakona);

2) ako pri oglašavanju kreditne kartice ne navede jasno i precizno na reprezentativnom primeru podatke iz člana 15. ovog zakona (član 15. stav 1. ovog zakona);

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

4) 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);

5) ako pri oglašavanju kreditne kartice kod koje je nominalna kamatna stopa 0% ne naznači i sve uslove pod kojima se odobrava, odnosno izdaje ova kartica (član 16. stav 2. ovog zakona);

6) ako pri oglašavanju koristi izraze kojima se kreditna kartica označava besplatnom ili slične izraze a odobrenje izdavanja te kartice je uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili bilo čim što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu (član 16. stav 3. ovog zakona);

7) ako informacije koje se kod zaključenja ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice dostavljaju u predugovornoj fazi ne obuhvataju informacije, odnosno elemente iz člana 22. ovog zakona ili se informacije i nacrt ovog ugovora ne dostave licu koje namerava da pruži sredstvo obezbeđenja (član 17. st. 8. i 9. ovog zakona);

8) ako ugovor o izdavanju i korišćenju kreditne kartice ne sadrži obavezne elemente iz člana 22. ovog zakona (član 22. ovog zakona);

9) ako ugovori promenljivu nominalnu kamatnu stopu suprotno članu 26. ovog zakona ili se ne pridržava ugovorenih uslova u vezi sa ovom stopom (član 26. ovog zakona);

10) 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);

11) ako naplati naknadu za prevremenu otplatu po kreditnoj kartici (član 36. ovog zakona);

12) ako korisniku, odnosno davaocu sredstva obezbeđenja ne omogući preuzimanje neiskorišćenih sredstava obezbeđenja nakon potpunog izmirenja obaveza korisnika po ugovoru o izdavanju i korišćenju kreditne kartice ili ih pismeno ne obavesti da je korisnik sve svoje obaveze prema izdavaocu ove kartice izmirio u roku od 30 dana od dana izmirenja tih obaveza, odnosno ako ovo obaveštenje ne sadrži propisane podatke (član 37a ovog zakona);

13) ako ustupi potraživanje iz ugovora o izdavanju i korišćenju kreditne kartice suprotno članu 39. ovog zakona (član 39. st. 5. i 6. ovog zakona);

14) ako obavlja nepoštenu poslovnu praksu ili ugovara nepravične odredbe (član 41. ovog zakona).

Pružalac platnih usluga ili izdavalac elektronskog novca koji nije banka kazniće se novčanom kaznom od 50.000 do 800.000 dinara ako korisniku platnih usluga ili imaocu elektronskog novca, uključujući i korisnika kredita, dozvoljenog prekoračenja računa i kreditne kartice, ne omogući podnošenje prigovora, ili na prigovor tog korisnika ili imaoca ne odgovori u roku i na način iz člana 42. ovog zakona, ili zahteva ili naplati naknadu ili druge troškove za podnošenje prigovora, ili u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici ne obezbedi mogućnost podnošenja prigovora, odnosno mogućnost da se ovaj korisnik ili imalac upozna s načinom podnošenja prigovora i načinom postupanja po prigovoru (član 42. ovog zakona).

Glava VI KAZNENE ODREDBE

Član 51

Novčanom kaznom od 50.000 do 800.000 dinara kazniće se za prekršaj trgovac koji je pravno lice:

- 1) ako finansijske pogodbe ne oglašava na jasan i razumljiv način ili ih oglašava suprotno propisu Narodne banke Srbije iz člana 6. stav 2. ovog zakona, odnosno ako oglašavanje sadrži netačne informacije ili informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima korisnik koristi ove usluge (član 6. ovog zakona);
- 2) ako ugovor o finansijskoj pogodbi nije sačinjen u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka (član 7. stav 1. ovog zakona);
- 3) ako korisnik ne dobije primerak ugovora o finansijskoj pogodbi (član 7. stav 2. ovog zakona);
- 4) ako ugovor o finansijskoj pogodbi sadrži odredbe kojima se korisnik odriče prava koja su mu garantovana ovim zakonom (član 7. stav 3. ovog zakona);
- 5) ako u dosijeu korisnika ne čuva ugovor o finansijskoj pogodbi ili ugovornu dokumentaciju (član 7. stav 4. ovog zakona);
- 6) ako ugovor o finansijskoj pogodbi sadrži upućujuću normu na poslovnu politiku ili druge akte davaoca finansijskih usluga kad su u pitanju oni elementi koji su ovim zakonom predviđeni kao obavezni elementi tog ugovora (član 8. stav 6. ovog zakona);
- 7) ako novčanu ugovornu obavezu ne utvrdi na način određen odredbama člana 8. ovog zakona (član 8. stav 7. ovog zakona);
- 8) ako ne obezbedi usklađenost opštih uslova poslovanja koji se odnose na finansijske pogodbe s propisima (član 9. stav 2. ovog zakona);
- 9) ako na vidnom mestu u poslovnim prostorijama u kojima nudi usluge korisnicima i na Internet stranici ne obezbedi da se korisnik upozna sa opštim uslovima poslovanja na srpskom jeziku najkasnije 15 dana pre dana početka njihove primene (član 10. stav 1. ovog zakona);
- 10) ako korisniku ne pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primenu opštih uslova poslovanja u vezi s finansijskom pogodbom ili mu ne dostavi te uslove, u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, iako je korisnik to zahtevao (član 10. stav 2. ovog zakona);
- 11) ako efektivnu kamatnu stopu ne obračunava na propisani način (član 11. ovog zakona);
- 12) ako od korisnika zahteva ili naplati naknadu suprotno članu 12. stav 7. ovog zakona u slučaju odustanka korisnika od ugovora o finansijskoj pogodbi (član 12. stav 7. ovog zakona);
- 13) ako korisniku ne daje u pismenoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka, bez naknade, informacije, podatke i instrukcije koji su u vezi s njegovim ugovornim odnosom ili ih ne daje na način i u rokovima utvrđenim ugovorom o finansijskoj pogodbi (član 13. 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 koristi izraze kojima se finansijska pogodba označava besplatnom ili slične izraze a ne oglasi dodatne troškove po osnovu zaključenja drugih ugovora o finansijskoj pogodbi ili po osnovu bilo čega što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu (član 16. stav 3. ovog zakona);
- 16) ako pri oglašavanju i ponudi finansijske pogodbe ne navede podatke o robi ili usluzi, gotovinsku cenu, kao i iznos koji se plaća unapred na ime učešća ili prve rate (član 47. stav 1. ovog zakona);
- 17) ako ne naznači sve povoljnosti koje ima korisnik koji cenu robe plaća gotovinski kada se oglašava finansijska pogodba za kupovinu robe čija je kamatna stopa 0% (član 47. stav 2. ovog zakona);
- 18) ako kod prodaje sa obročnim otplatama cene koja se u smislu ovog zakona smatra kreditiranjem korisnika procentualno ne iskaže razliku između cene za kupovinu na odloženo plaćanje i cene za kupovinu za gotovinu (član 47. stav 3. ovog zakona);
- 19) ako postupi suprotno obavezama utvrđenim u glavi II ovog zakona koje se primenjuju na trgovca (član 48. ovog zakona).

Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se i odgovorno lice u trgovcu koji je pravno lice novčanom kaznom od 20.000 do 100.000 dinara.

Za radnje iz stava 1. ovog člana kazniće se i trgovac koji je preduzetnik novčanom kaznom od 30.000 do 500.000 dinara.

Glava 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 na taj način da visina ugovorene promenljive a neodredive nominalne kamatne stope, odnosno promenljivog neodredivog elementa te stope ne može biti veća od njihove inicijalne visine (visine u momentu zaključenja ugovora).

Davaoci finansijskih usluga, od dana stupanja na snagu ovog zakona do dana njegove primene, ne mogu uvećavati visinu kamatnih stopa koristeći ugovorene neodredive elemente.

Davaoci finansijskih usluga nemaju pravo da korisnicima ugovora naplaćuju posebnu naknadu za usklađivanje ugovora na način predviđen stavom 2. ovog člana, niti da radi toga od njih potražuju naknadnu dokumentaciju.

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.

Samostalni članovi Zakona o izmenama i dopunama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga

("Sl. glasnik RS", br. 139/2014)

Član 39[s1]

Novčanom kaznom od 80.000 do 1.000.000 dinara kazniće se banka ako do 30. septembra 2015. godine postupi suprotno odredbama čl. 24, 37. i 38. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS", broj 36/11).

Na izricanje novčane kazne iz stava 1. ovog člana primenjuju se odredbe člana 33. ovog zakona.

Član 40[s1]

Kod ostvarivanja zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga po prigovorima koji su podneti do dana stupanja na snagu ovog zakona banka je dužna da postupi u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS", broj 36/11).

Narodna banka Srbije postupa po obaveštenjima korisnika finansijskih usluga o prigovorima koja su joj dostavljena do dana stupanja na snagu ovog zakona u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS", broj 36/11).

Član 41[s1]

Banke su dužne da pri otplati obaveza korisnika finansijskih usluga koje od dana početka primene ovog zakona dospevaju po osnovu ugovora o kreditima indeksiranim u stranoj valuti i zaključenim pre početka primene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS", broj 36/11) - primenjuju onaj tip deviznog kursa koji su koristile pri odobravanju tih kredita (kupovni, srednji ili prodajni) ili da primenjuju tip deviznog kursa koji je za korisnika finansijskih usluga povoljniji od onog koji su tada koristile.

Odredba stava 1. ovog člana primenjuje se i na davaoce lizinga kod otplate obaveza korisnika lizinga koje dospevaju od dana početka primene ovog zakona po osnovu ugovora o lizingu indeksiranim u stranoj valuti i zaključenim pre početka primene Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službeni glasnik RS", broj 36/11).

Član 42[s1]

Ako banka, odnosno davalac lizinga postupe suprotno članu 41. ovog zakona - Narodna banka Srbije može preduzeti sve mere prema davaocu finansijske usluge utvrđene ovim zakonom i/ili zakonom kojim se uređuje poslovanje banaka, odnosno davalaca lizinga.

Novčanom kaznom od 200.000 do 800.000 dinara kazniće se banka, odnosno davalac lizinga ako postupe suprotno članu 41. ovog zakona.

Na izricanje novčane kazne iz stava 2. ovog člana primenjuju se odredbe člana 33. ovog zakona.

Član 43[s1]

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenom glasniku Republike Srbije" i primenjivaće se posle isteka tri meseca od dana njegovog stupanja na snagu, osim odredaba člana 1. st. 1, 3. i 5. i čl. 2, 9, 14, 16, 17, 20, 22, 24, 25, 26. i 37. ovog zakona, koje će se primenjivati od 1. oktobra 2015. godine, i odredaba člana 34. ovog zakona, koje će se primenjivati od dana pristupanja Republike Srbije Evropskoj uniji.