



Народна банка
Србије

Поступак медијације организује се у просторијама Народне банке Србије у Београду, Немањина 17.

**МЕДИЈАЦИЈА
У НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ
ЈЕ БЕСПЛАТНА!**

ЦЕНТАР ЗА ПОСЕТИОЦЕ
Народна банка Србије
Краља Петра 12
11 000 Београд

ИЗЛОЖБА
Народна банка Србије
Немањина 17
11 000 Београд

За сва ваша питања на располагању
вам је бесплатан телефонски број

ИНФОРМАТИВНОГ ЦЕНТРА

Народне банке Србије
0800 111 110
сваког радног дана од 8 до 21 час

На постављена питања биће вам одговорено
одмах, а најкасније у року од 48 часова.

Народна банка Србије

Краља Петра 12
тел.: 011/ 3027 - 100

Немањина 17
тел.: 011/ 333 - 8000

Детаљније на www.nbs.yu

МЕДИЈАЦИЈА У НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ

Народна банка Србије је централна банка Републике Србије, чији је основни циљ постизање и одржавање стабилности цена. Поред основног циља, она има за циљ и очување финансијске стабилности.

Поступак посредовања – медијације, као алтернативни начин решавања спорова, омогућава странама у спору сусретање њихових интереса, с циљем бржег решавања спорног односа уз мањи трошак и губитак времена.

Медијација има дугу историју и последњих деценија све више се користи у савременим правним системима.

ШТА ЈЕ МЕДИЈАЦИЈА?

Појам медијације потиче од латинске речи „mediare“, што значи посредовати.

Медијација је неформалан, флексибилан и необавезан поступак у коме трећа особа, медијатор, помаже у преговарању и договарању двеју страна у тражењу заједнички прихватљивог решења.

Медијација странама у спору пружа не само неформално окружење за дијалог већ и стручну помоћ медијатора, чија је улога да олакшава и подстиче разговор страна.

КО СУ МЕДИЈАТОРИ? КАКВА ЈЕ ЊИХОВА УЛОГА?

Медијатор је трећа, неутрална особа која странама, у настојању да реше конфликт, помаже да постигну обострано прихватљиво решење. То је лице које је обучено да води поступак посредовања.

Улога медијатора је да повезује стране и да буде средство њихове комуникације. Он успоставља и олакшава разговор између страна.

Медијатор мора бити непристрасан, мора да поштује интересе обе стране и мора у потпуности да поштује поверљивост поступка.

Стране у спору саме доносе одлуку. Медијатор помаже да се одлука донесе, али не предлаже нити намеће решење.

ОСНОВНА НАЧЕЛА ПОСТУПКА МЕДИЈАЦИЈЕ

- **Добровољност** – За покретање и вођење поступка медијације неопходна је изричита сагласност обе стране.
- **Једнакост и равноправност** – Стране у поступку медијације имају иста права.
- **Поверљивост** – Све информације изнете у поступку медијације су тајне и не могу се користити у судском или неком другом поступку, изузев ако се стране другачије не договоре или ако то не налаже јавни интерес. Поверљивост странама омогућава да слободно износе своје мишљење и

ставове, што доприноси лакшем и бржем изналажењу заједнички прихватљивог решења.

- **Приватност** – У поступку медијације искључена је јавност, а присуство трећих лица је дозвољено уз изричиту сагласност страна у поступку.
- **Флексибилност** – У поступку медијације могуће је решити целокупан однос страна, а не само онај због кога је поступак покренут.
- **Неформалност** – Стране саме утичу на ток и дужину трајања поступка, договарају се и унапред одређују правила поступка.
- **Неутралност медијатора** – Медијатор мора да буде неутралан од почетка до краја поступка.
- **Хитност** – Поступак медијације требало би да се оконча у року од 30 дана (могуће је у том периоду заказати и више састанака).

ПРЕДНОСТИ МЕДИЈАЦИЈЕ У ОДНОСУ НА СУДСКИ ПОСТУПАК

Поступак медијације је неформалнији, једноставнији, ефикаснији, бржи, јефтинији, делотворнији и флексибилнији у односу на судски процес.

У поступку медијације, за разлику од судског поступка, стране саме долазе до решења јер имају моћ коначног одлучивања, што повећава и опредељеност да се договор реализује. Мишљења страна се уважавају, чиме се ствара атмосфера која доприноси побољшању односа. Медијација је брза и ефикасна, спорни однос је могуће решити у току неколико дана или недеља.

Околност да је медијација поверљива даје странама могућност да слободно износе своје ставове и мишљења, без страха да ће та сазнања бити искоришћена против њих у судском или неком другом поступку уколико не постигну споразум.

Поступак медијације је јефтинији од судског поступка.

МЕДИЈАЦИЈА СЕ МОЖЕ ВОДИТИ:

- пре покретања судског поступка (вансудска медијација),
- у току судског поступка, и
- у току жалбеног поступка.

МЕДИЈАЦИЈА МОЖЕ БИТИ ОКОНЧАНА:

- споразумом – поравнањем,
- обуставом, и
- одустанком.

МЕДИЈАЦИЈА У НАРОДНОЈ БАНЦИ СРБИЈЕ – ВАНСУДСКА МЕДИЈАЦИЈА

Законом о осигурању донетим 2004. године, у Србији је први пут уведена функција заштите потрошача путем разматрања приговора

осигураника, корисника осигурања и трећих оштећених лица и посредовања Народне банке Србије у решавању одштетних захтева с циљем спречавања настанка спорова из основа осигурања.

ПРЕДУСЛОВ ЗА ПОДНОШЕЊЕ ПРЕДЛОГА ЗА МЕДИЈАЦИЈУ

Уколико корисник финансијских услуга сматра да се нека од финансијских институција (банка, лизинг компанија, мењачница, друштво за осигурање или друштво за управљање добровољним пензијским фондом) не придржава одредаба закљученог уговора, закона, добрих пословних обичаја или објављених услова пословања, корисник услуга треба прво да покуша да свој проблем разреши у директном обраћању финансијској институцији улагањем приговора. У највећем броју случајева проблем већ тада може бити решен брзо и једноставно.

Међутим, ако корисник у року од 30 дана од дана када финансијска институција прими приговор не добије одговор од финансијске институције или добијеним одговором не буде задовољан, има могућност и право да о томе писмено обавести Народну банку Србије.

Народној банци Србије се можете обратити на адресу:

НАРОДНА БАНКА СРБИЈЕ
Центар за заштиту корисника финансијских услуга
и контролу тржишта над обављањем тих услуга
Поштански фах: 712

Уколико процени као оправдано, Народна банка Србије може од финансијске институције да затражи да се у року од осам дана, у писменој форми, изјасни на наводе из приговора.

Након пријема писаног изјашњења финансијске институције, Народна банка Србије ће то изјашњење и наводе из приговора размотрити и одговориће подносиоцу приговора у року од осам дана од дана пријема изјашњења финансијске институције.

Уколико и после изјашњења финансијске институције корисник ни буде задовољан предложеним решењем или одговором, он може предложити да се спорни однос реши у поступку медијације пред Народном банком Србије.

У случају да подносилац приговора не предложи медијацију, а Народна банка Србије процени да постоји основ за договор, она може сама позвати обе стране на посредовање.

Поступак медијације може се спровести само уз искључиву сагласност обе стране. Уколико је тај предуслов испуњен, Народна банка Србије, у писаној форми, обавештава стране учеснице о месту, дану и часу одржавања медијације.