

Na osnovu člana 5. stav (1) tačka h) i člana 19. stav (1) tačka c) Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj: 75/17), čl. 113., 115. i 248. Zakona o bankama („Službene novine Federacije BiH“, broj: 27/17), čl. 24. i 36. Zakona o zaštiti žirantata u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, broj: 100/13) i člana 41. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službene novine Federacije BiH“, broj: 31/14), Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine na sjednici održanoj dana 13.10.2017. godine donosi

ODLUKU
O USLOVIMA I NAČINU POSTUPANJA BANKE, MIKROKREDITNE
ORGANIZACIJE I LIZING DRUŠTVA PO PRIGOVORU KLIJENTA

Član 1.

Predmet odluke

- (1) Ovom odlukom propisuju se uslovi i način ostvarivanja zaštite prava klijentata, te uslovi i način postupanja banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva (u daljem tekstu: povjerilac) po prigovoru klijenta, u slučajevima kada klijent smatra da se povjerilac ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, zaključenog ugovora, općih uslova poslovanja ili dobrih poslovnih običaja.
- (2) U smislu ove odluke, klijent je bilo koje lice koje koristi ili je koristilo usluge povjerioca ili lice koje se obratilo povjeriocu radi korištenja usluga i koje je povjerilac kao takvog identifikovao.
- (3) U smislu ove odluke, općim uslovima poslovanja smatra se svaki dokument koji sadrži standardne uslove poslovanja primjenjive na sve klijente povjerioca, opće uslove za uspostavljanje odnosa između klijenta i povjerioca, postupak komunikacije između klijenta i povjerioca i opće uslove za obavljanje transakcija između klijenta i povjerioca. Opći uslovi poslovanja obuhvataju i akte kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje povjerilac naplaćuje klijentima.
- (4) Pojam dobrih poslovnih običaja i pojam ugovora tumače se u skladu sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima.

Član 2.

Pravo na prigovor

- (1) Klijent, jemac ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza klijenta ima pravo na prigovor, ako smatra da se povjerilac ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uslova poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obaveza iz zaključenog ugovora.
- (2) Sve odredbe ove odluke koje se odnose na klijenta kao podnosioca prigovora, odnose se i na jemca ili drugo lice koje osigurava ispunjenje obaveza klijenta.

Član 3.

Način upućivanja prigovora

- (1) Povjerilac je dužan da u općim uslovima poslovanja utvrdi način na koji klijent može uputiti prigovor.
- (2) U općim uslovima poslovanja povjerioca mora biti utvrđeno da klijent može uputiti prigovor povjeriocu usmeno ili pismeno, a pored navedenih mogu biti utvrđeni i drugi načini podnošenja prigovora.
- (3) Klijent može izabrati jedan ili više načina na koji će uputiti prigovor povjeriocu.
- (4) Ako klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom povjerioca, povjerilac je dužan da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskoj formi.

Član 4.

Sadržaj prigovora

Prigovor klijenta treba da sadrži osnovne podatke o klijentu, kao i opis spornog odnosa između klijenta i povjerioca koji je, prema mišljenju klijenta, nastao kao posljedica nepridržavanja odredbi zakona, podzakonskih propisa, zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja, ili objavljenih općih uslova poslovanja od strane povjerioca, te vrijeme i mjesto njegovog nastanka.

Član 5.

Postupanje povjerioca po prigovoru

- (1) Povjerilac je dužan da donese procedure u pisanoj formi za provođenje postupka po prigovoru klijenta i u tom cilju da imenuje najmanje jednog zaposlenika, te dostavi Agenciji ime i prezime tog zaposlenika i broj njegovog kontakt telefona ili formira posebno odjeljenje odgovorno za provođenje postupka, te dostavi Agenciji podatke o tome i broj kontakt telefona.
- (2) Zaposlenik iz stava (1) ovog člana može imati i druge odgovornosti kod povjerioca.
- (3) Povjerilac je dužan da omogući klijentu da se upozna sa općim uslovima njegovog poslovanja u oblasti na koju se prigovor odnosi i da mu dostavi iste u pisanom obliku.
- (4) Povjerilac ne može klijentu naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.
- (5) Odgovor na pisani prigovor klijenta mora biti u pisanoj formi, potpun i razumljiv za klijenta. U odgovoru se navodi suština spornog odnosa, ocjena osnovanosti prigovora, propisi na kojima se temelji odgovor, obrazloženje razloga pozitivnog ili negativnog rješenja, te uputa o pravnoj pouci.
- (6) Povjerilac je dužan dostaviti odgovor klijentu u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora, na način kojim se potvrđuje njegov prijem.
- (7) Ako povjerilac ocijeni da je prigovor klijenta osnovan, odgovor povjerioca treba da sadrži i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg klijent treba da obavijesti povjerioca da li taj prijedlog prihvata.
- (8) Rok iz stava (7) ovog člana ne može biti duži od 30 dana od dana prijema odgovora povjerioca.
- (9) Odgovor povjerioca sa prijedlogom rješenja spornog odnosa dostavlja se klijentu, na način kojim se potvrđuje njegov prijem.
- (10) Ako klijent prihvati prijedlog iz stava (9) ovog člana, postupanje povjerioca po prigovoru smatra se okončanim.

Član 6.

Ako povjerilac klijentu ne dostavi odgovor u roku iz člana 5. stav (6) ove odluke ili ocijeni da je prigovor klijenta neosnovan ili klijent ne prihvati prijedlog povjerioca za rješenje spornog odnosa, klijent može u pisanoj formi obavijestiti Agenciju da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru koji je proveo povjerilac ili uložiti Agenciji pisani prigovor na rad povjerioca, u roku od tri (3) mjeseca od dana prijema odgovora povjerioca ili isteka roka iz člana 5. stav (6) ove odluke, ako povjerilac nije dostavio odgovor klijentu.

Član 7.

Postupanje Agencije po obavještenju ili prigovoru

- (1) Obavještenje ili prigovor Agenciji iz člana 6. ove odluke treba da sadrži osnovne podatke o podnosiocu prigovora, ime i prezime, adresu, broj telefona, opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka, fotokopiju dokumentacije na koju se podnosilac prigovora poziva, kao i odgovor povjerioca.

- (2) Nakon prijema obavještenja u pisanoj formi ili prigovora klijenta, ako ocijeni da je prigovor dopušten, Agencija dopisom zahtijeva od povjerioca da se u roku od 15 dana u pisanoj formi izjasni o navodima iz obavještenja, odnosno prigovora.
- (3) Povjerilac je dužan da saraduje sa Agencijom, radi pravičnog i brzog rješavanja sporova po obavještenjima ili prigovorima klijenata.
- (4) Obavještenje ili prigovor klijenta je nedopušten ako je neblagovremen ili podnesen od strane neovlaštenog lica, te će Agencija dopisom obavijestiti podnosioca da neće postupati po istom.
- (5) Ako nadležni organizacioni dio Agencije, na osnovu dostavljene dokumentacije i odgovora banke, ne može ocijeniti da su navodi prigovora ili obavještenja u cijelosti neosnovani, Agencija provjerava da li se povjerilac u konkretnom slučaju pridržavao zakona, podzakonskih propisa, dobrih poslovnih običaja, objavljenih općih uslova poslovanja i odredaba ugovora zaključenih sa klijentom.
- (6) Provjeru iz prethodnog stava, radi potpunog i pravilnog utvrđivanja činjeničnog stanja, Agencija može obaviti tako što će naložiti da povjerilac odgovori u pisanoj formi na pitanja Agencije, naložiti da povjerilac Agenciji dostavi dodatnu dokumentaciju, obaviti kontrolu u prostorijama povjerioca, obaviti službeni razgovor sa zaposlenim u prostorijama povjerioca ili prostorijama Agencije na okolnosti vezane za prigovor klijenta i poduzeti sve druge potrebne radnje iz nadležnosti Agencije.
- (7) Nakon postupanja po obavijesti ili prigovoru, Agencija pismeno obavještava klijenta o ishodu postupka.

Član 8.

Evidencija povjerioca o prigovorima i izvještavanje Agencije

- (1) Povjerilac je dužan da u obliku registra vodi evidenciju o svim prigovorima klijenata dostavljenim u pisanoj formi, koja sadrži podatke o rješenjima spornih odnosa, kao i ostale podatke neophodne za sačinjavanje izvještaja.
- (2) Povjerilac je dužan da o podacima o ukupnom broju prigovora u pisanoj formi, o broju prigovora fizičkih, odnosno pravnih lica, po vrstama osnova, o ukupnom broju riješenih prigovora, odnosno o broju pozitivno (osnovani prigovori) i broju negativno riješenih prigovora (neosnovani prigovori) – sačinjava kvartalne izvještaje i iste dostavlja Agenciji, a poseban dio izvještaja predstavljaju pismeni prigovori jemaca i sudužnika.

Član 9.

Prijelazne odredbe

- (1) Direktor Agencije će u roku od 60 (šezdeset) dana od dana stupanja na snagu ove odluke donijeti Uputstvo za primjenu i izradu izvještaja povjerioca, kojim će se detaljnije propisati izvještavanje, te način i metodologiju popunjavanja obrazaca, koji su sastavni dio navedenog Uputstva.
- (2) Izvještaji za 2017. godinu Agenciji se dostavljaju u skladu sa odredbama Odluke o uslovima i načinu postupanja banke, MKO i lizing društava po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14, 26/14 i 62/14), a od 01.01.2018. godine se sva propisana izvještavanja prema Agenciji dostavljaju u skladu sa ovom odlukom.
- (3) Danom stupanja na snagu ove odluke prestaje da važi Odluka o uslovima i načinu postupanja banke, MKO i lizing društava po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14, 26/14 i 62/14), osim člana 8., kojim je propisan način i rokovi izvještavanja, za period naveden u stavu (2) ovog člana.

Član 10.

Stupanje na snagu

Ova odluka stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Federacije BiH".

Broj: U.O.-08-24/17
Sarajevo, 13.10.2017. godine

PREDSJEDNICA
UPRAVNOG ODBORA

mr. sc. Ljerka Marić, dipl.ecc., s.r.