

Na temelju članka 5. stavak (1) točka h) i članka 19. stavak (1) točka 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 žiranata 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 UVJETIMA I NAČINU POSTUPANJA BANKE, MIKROKREDITNE
ORGANIZACIJE I LEASING DRUŠTVA PO PRIGOVORU KLIJENTA

Članak 1.

Predmet odluke

- (1) Ovom odlukom propisuju se uvjeti i način ostvarivanja zaštite prava klijenata, te uvjeti i način postupanja banke, mikrokreditne organizacije i leasing društva (u daljnjem tekstu: vjerovnik) po prigovoru klijenta, u slučajevima kada klijent smatra da se vjerovnik ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, zaključenog ugovora, općih uvjeta poslovanja ili dobrih poslovnih običaja.
- (2) U smislu ove odluke, klijent je bilo koja osoba koja koristi ili je koristila usluge vjerovnika ili osoba koja se obratila vjerovniku radi korištenja usluga i koju je vjerovnik kao takvu identificirao.
- (3) U smislu ove odluke, općim uvjetima poslovanja smatra se svaki dokument koji sadrži standardne uvjete poslovanja primjenjive na sve klijente vjerovnika, opće uvjete za uspostavljanje odnosa između klijenta i vjerovnika, postupak komunikacije između klijenta i vjerovnika i opće uvjete za obavljanje transakcija između klijenta i vjerovnika. Opći uvjeti poslovanja obuhvaćaju i akte kojima se utvrđuju naknade i drugi troškovi koje vjerovnik naplaćuje klijentima.
- (4) Pojam dobrih poslovnih običaja i pojam ugovora tumače se u skladu s odredbama Zakona o obveznim odnosima.

Članak 2.

Pravo na prigovor

- (1) Klijent, jamac ili druga osoba koja osigurava ispunjenje obveza klijenta ima pravo na prigovor, ako smatra da se vjerovnik ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, općih uvjeta poslovanja, dobrih poslovnih običaja i obveza iz zaključenog ugovora.
- (2) Sve odredbe ove odluke koje se odnose na klijenta kao podnositelja prigovora, odnose se i na jamca ili drugu osobu koja osigurava ispunjenje obveza klijenta.

Članak 3.

Način upućivanja prigovora

- (1) Vjerovnik je dužan u općim uvjetima poslovanja utvrditi način na koji klijent može uputiti prigovor.
- (2) U općim uvjetima poslovanja vjerovnika mora biti utvrđeno da klijent može uputiti prigovor vjerovniku 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 vjerovniku.
- (4) Ako klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom vjerovnika, vjerovnik je dužan uputiti ga o pravu na podnošenje prigovora u pisanom i/ili elektroničkom obliku.

Članak 4.

Sadržaj prigovora

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

Članak 5.

Postupanje vjerovnika po prigovoru

- (1) Vjerovnik je dužan donijeti procedure u pisanoj formi za provedbu postupka po prigovoru klijenta i u tom cilju imenovati najmanje jednog zaposlenika, te dostaviti Agenciji ime i prezime tog zaposlenika i broj njegovog kontakt telefona ili formirati posebno odjeljenje odgovorno za provedbu postupka, te dostaviti Agenciji podatke o tomu i broj kontakt telefona.
- (2) Zaposlenik iz stavka (1) ovoga članka može imati i druge odgovornosti kod vjerovnika.
- (3) Vjerovnik je dužan omogućiti klijentu da se upozna s općim uvjetima njegovog poslovanja u oblasti na koju se prigovor odnosi i da mu dostavi iste u pisanom obliku.
- (4) Vjerovnik 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) Vjerovnik je dužan dostaviti odgovor klijentu u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora, na način kojim se potvrđuje njegov prijem.
- (7) Ako vjerovnik ocijeni da je prigovor klijenta osnovan, odgovor vjerovnika treba sadržavati i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg klijent treba obavijestiti vjerovnika da li taj prijedlog prihvaća.
- (8) Rok iz stavka (7) ovoga članka ne može biti duži od 30 dana od dana prijema odgovora vjerovnika.
- (9) Odgovor vjerovnika s prijedlogom rješenja spornog odnosa dostavlja se klijentu, na način kojim se potvrđuje njegov prijem.
- (10) Ako klijent prihvati prijedlog iz stavka (9) ovoga članka, postupanje vjerovnika po prigovoru smatra se okončanim.

Članak 6.

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

Članak 7.

Postupanje Agencije po obavijesti ili prigovoru

- (1) Obavijest ili prigovor Agenciji iz članka 6. ove odluke treba sadržavati osnovne podatke o podnositelju prigovora, ime i prezime, adresu, broj telefona, opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka, fotokopiju dokumentacije na koju se podnositelj prigovora poziva, kao i odgovor vjerovnika.

- (2) Nakon prijema obavijesti u pisanoj formi ili prigovora klijenta, ako ocijeni da je prigovor dopušten, Agencija dopisom zahtijeva od vjerovnika da se u roku od 15 dana u pisanoj formi izjasni o navodima iz obavijesti, odnosno prigovora.
- (3) Vjerovnik je dužan surađivati s Agencijom, radi pravičnog i brzog rješavanja sporova po obavijestima ili prigovorima klijenata.
- (4) Obavijest ili prigovor klijenta je nedopušten ako je neblagovremen ili podnesen od strane neovlaštene osobe, te će Agencija dopisom obavijestiti podnositelja da neće postupati po istom.
- (5) Ako nadležni organizacijski dio Agencije, na temelju dostavljene dokumentacije i odgovora banke, ne može ocijeniti da su navodi prigovora ili obavijesti u cijelosti neosnovani, Agencija provjerava da li se vjerovnik u konkretnom slučaju pridržavao zakona, podzakonskih propisa, dobrih poslovnih običaja, objavljenih općih uvjeta poslovanja i odredaba ugovora zaključenih s klijentom.
- (6) Provjeru iz prethodnog stavka, radi potpunog i pravilnog utvrđivanja činjeničnog stanja, Agencija može obaviti tako što će naložiti da vjerovnik odgovori u pisanoj formi na pitanja Agencije, naložiti da vjerovnik Agenciji dostavi dodatnu dokumentaciju, obaviti kontrolu u prostorijama vjerovnika, obaviti službeni razgovor sa zaposlenim u prostorijama vjerovnika 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.

Članak 8.

Evidencija vjerovnika o prigovorima i izvješćivanje Agencije

- (1) Vjerovnik 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 izvješća.
- (2) Vjerovnik je dužan da o podacima o ukupnom broju prigovora u pisanoj formi, o broju prigovora fizičkih, odnosno pravnih osoba, po vrstama osnova, o ukupnom broju riješenih prigovora, odnosno o broju pozitivno (osnovani prigovori) i broju negativno riješenih prigovora (neosnovani prigovori) – sačinjava kvartalna izvješća i iste dostavlja Agenciji, a poseban dio izvješća predstavljaju pismeni prigovori jamaca i sudužnika.

Članak 9.

Prijelazne odredbe

- (1) Direktor Agencije će u roku od 60 (šezdeset) dana od dana stupanja na snagu ove odluke donijeti Uputu za primjenu i izradu izvješća vjerovnika, kojim će se detaljnije propisati izvješćivanje, te način i metodologiju popunjavanja obrazaca, koji su sastavni dio navedene Upute.
- (2) Izvješća za 2017. godinu Agenciji se dostavljaju sukladno odredbama Odluke o uvjetima i načinu postupanja banke, MKO i leasing društava po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14, 26/14 i 62/14), a od 1. siječnja 2018. se sva propisana izvješćivanja prema Agenciji dostavljaju sukladno ovoj odluci.
- (3) Danom stupanja na snagu ove odluke prestaje važiti Odluka o uvjetima i načinu postupanja banke, MKO i leasing društava po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14, 26/14 i 62/14), osim članka 8., kojim su propisani način i rokovi izvješćivanja, za razdoblje navedeno u stavku (2) ovoga članka.

Članak 10.

Stupanje na snagu

Ova odluka stupa na snagu osmog dana od dana objave 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.

Obrazloženje

Podgrupa broj 27. i 28.

Novi Zakon o bankama („Sl. novine FBiH“, broj: 27/17) je nametnuo obvezu Agenciji za donošenje podzakonskog akta po pitanju bližih uvjeta i načina objavljivanja i primjene općih uvjeta poslovanja banke kao i po pitanju bližih uvjeta i načina ostvarivanja zaštite i prava klijenata, te uvjete i način postupanja banke po prigovoru klijenta, a sve sukladno čl.113. stavak 6. i čl. 115. stavak 3. novog ZOB-a.

Tijekom rada je sačinjena analiza postojeće regulative i utvrđeno je sljedeće:

„Odluka o minimalnim zahtjevima u pogledu sadržaja, razumljivosti dostupnosti općih i posebnih uvjeta poslovanja davatelja financijskih usluga“ i „Odluka o uvjetima i načinu postupanja banke, MKO i leasing društva po prigovoru klijenta“ su donesene na temelju Zakona o Agenciji FBiH, Zakona o zaštiti korisnika financijskih usluga i Zakona o zaštiti žiranata, te se navedene odluke odnose na korisnike financijskih usluga i žiranata (kako fizičke tako i pravne osobe). U odnosu na odluku kojom se regulira postupanje po prigovorima klijenata, ostale su upravo nezaštićene kategorije i to pravne osobe i fizičke osobe koje ne uživaju zaštitu po Zakonu o zaštiti korisnika financijskih usluga.

Pristupajući usuglašavanju postojeće odluke o postupanju po prigovorima banaka, mikrokredita i leasing društava gdje se kao prvo jasno odredilo što se podrazumijeva pod pojmom „klijent“, kao i što se podrazumijeva pod „općim uvjetima poslovanja,,.

Podgrupa je mišljenja da ukoliko se donese ovaj nacrt Odluke o uvjetima i načinu postupanja banaka, MKO i leasing društava po prigovorima klijenata, da će ista nakon donošenja novog Zakona o Agenciji FBiH u dogledno vrijeme morati biti dopunjena i s odredbama koje će se odnositi na faktoring društva.

Također, predmetnom odlukom je pored postupanja vjerovnika s prigovorima klijenata, propisano i postupanje Agencije po podnesenom prigovoru klijenta, što dosada nije bilo obrađeno u staroj odluci, a što je u pravilu zakonska obveza Agencije da u okviru svojih zakonskih ovlaštenja postupa po prigovorima klijenata, posebno imajući u vidu da je Agencija nadležna i ovlaštena da provjerava da li se vjerovnici pridržavaju dobrih poslovnih običaja, objavljenih općih uvjeta poslovanja i odredaba ugovora zaključenih s klijentima.

U skladu s predloženim nacrtom vjerovnici su dužni dostavljati izvješća Agenciji u formi PK obrazaca, koji će sukladno novoj odluci biti dostavljani dakle i u odnosu na pravne osobe i fizičke osobe.

Shodno prethodnim radnjama, podgrupa je mišljenja da u ovom momentu nema osnove ni potrebe za mijenjanje postojeće „Odluke o minimalnim zahtjevima u pogledu sadržaja, razumljivosti i dostupnosti općih i posebnih uvjeta poslovanja davatelja financijskih usluga“, s obrazloženjem da postojeća odluka pokriva i zadovoljava obvezu propisivanja u pogledu općih i posebnih uvjeta poslovanja davatelja financijskih usluga. A imajući u vidu da bi uskoro trebao biti usvojen novi Zakon o Agenciji FBiH, predlažemo da se sukladno navedenom zakonu i ostalim zakonima u narednom razdoblju izvrši usklađivanje predmetnih odluka.

Na kraju, postojeći predloženi nacrt odluke je usuglašen s nacrtom predmetne Odluke ABRS-a.