

Na osnovu člana 9. i 25. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine FBiH", br. 9/96, 27/98, 20/00, 45/00, 58/02, 13/03, 19/03, 47/06, 59/06, 48/08, 34/12 i 77/12), člana 9. stav 3. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službene novine Federacije BiH“, broj: 31/14) i člana 18. Statuta Agencije za bankarstvo Federacije BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 42/04), Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije BiH na 61. sjednici održanoj dana 25.07.2014. godine, donosi

ODLUKU

o minimalnim zahtjevima u pogledu sadržaja, razumljivosti i dostupnosti općih i posebnih uslova poslovanja davaoca finansijskih usluga

Član 1.

- (1) Ovom odlukom se propisuju minimalni zahtjevi u pogledu sadržaja i dostupnosti općih i posebnih uslova poslovanja koje banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva (u daljem tekstu: davaoci finansijskih usluga) primjenjuju u odnosu na fizička lica kao korisnike finansijskih usluga (u daljem tekstu: korisnik), način objavljivanja općih uslova poslovanja davaoca finansijskih usluga, kao i uslovi i način obavještanja korisnika o njihovim pravima i o ostvarivanju tih prava, izuzev prava na podnošenje prigovora davaocu finansijskih usluga, koja su regulisana posebnom odlukom Agencije za bankarstvo Federacije BiH (u daljem tekstu: Agencija).
- (2) Korisnikom se, u smislu stava (1) ovog člana, smatra fizičko lice koje koristi ili je koristilo usluge davaoca finansijskih usluga, ili fizičko lice koje se obrati davaocu finansijskih usluga radi korištenja tih usluga i kojeg je davalac finansijskih usluga kao takvog identifikovao.
- (3) Općim uslovima poslovanja davaoca finansijskih usluga, u smislu stava (1) ovog člana, smatraju se standardni uslovi poslovanja koji se primjenjuju na sve korisnike, uslovi za uspostavljanje odnosa između korisnika i davaoca finansijskih usluga i postupak komunikacije između njih, kao i uslovi za obavljanje poslovanja između korisnika i davaoca ove usluge.

Član 2.

- (1) Davalac finansijskih usluga je u predugovornoj i pregovaračkoj fazi dužan korisniku osigurati da se upozna sa općim uslovima njegovog poslovanja u svojim poslovnim prostorijama i na WEB stranici, na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Federaciji BiH.
- (2) Davalac finansijskih usluga je u obavezi da korisniku pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu općih uslova u vezi sa određenom finansijskom uslugom, kao i da na zahtjev korisnika dostavi svoje opće uslove poslovanja, koji su u vezi sa tim zahtjevom.

Član 3.

- (1) Davalac finansijskih usluga je dužan da u općim uslovima poslovanja utvrdi minimum uslova pod kojima prima novčane depozite, uloge na štednju, izdaje i daje na korištenje platne kartice (debitne, kreditne i dr.), odobrava kredite/mikrokredite/lizing, otvara,

- vodi i gasi račune, kao i minimum uslova za druge usluge koje davalac finansijskih usluga pruža korisniku.
- (2) Općim uslovima poslovanja iz stava (1) ovog člana davalac finansijskih usluga je dužan osigurati primjenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema korisniku.
 - (3) Minimum sadržaja općih uslova poslovanja za davaoce finansijskih usluga je propisan Zakonom, a druge elemente koji davalac finansijskih usluga želi propisati u svojim općim uslovima poslovanja ne može biti u suprotnosti sa Zakonom, niti na štetu korisnika.

Član 4.

- (1) Pismeni ugovor koji davalac finansijskih usluga zaključuje s korisnikom (u daljem tekstu: ugovor) obavezno sadrži minimum elementa utvrđenih u Zakonu.
- (2) Odredbe ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za korisnika, a predmet obaveze za korisnika mora biti određen, odnosno odrediv na takav način da se korisnik u toku trajanja ugovornog odnosa u svakom trenutku može obavijestiti u kojim slučajevima se može promijeniti visina njegove obaveze, na koji način i pod kojim uslovima.
- (3) Davalac finansijskih usluga je dužan korisnika obavijestiti o namjeri da ugovor izmjeni, odnosno dopuni ako su te izmjene, odnosno dopune nastale zbog promjene onih općih uslova poslovanja davaoca finansijskih usluga koji nisu utvrđeni kao promjenljivi, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.
- (4) Davalac finansijskih usluga je dužan da u obavještenju iz stava (3) ovog člana precizno navede razloge za izmjenu ugovora, način na koji korisnik daje saglasnost na te izmjene, kao i rok u kome daje ovu saglasnost, a dužan je da mu ukaže i na posljedice nedavanja te saglasnosti, odnosno nepotpisivanja aneksa ugovora. Uz ovo obavještenje, davalac finansijskih usluga je obavezan dostaviti i izmjene, odnosno aneks ugovora u primjerenom roku i na način kojim se osigurava potvrda o njihovom prijemu.
- (5) Ako korisnik obavijesti davaoca finansijskih usluga da neće dati saglasnost iz stava (4) ovog člana, korisnik finansijskih usluga je obavezan da mu ostavi rok od najmanje 30 dana za raskid ugovora i to bez naplate dodatnih troškova.
- (6) Procjena i dokumentovanje kreditne sposobnosti korisnika vrši se u skladu sa Odlukom o uslovima za procjenu i dokumentovanje kreditne sposobnosti („Službene novine FBiH“, broj: 23/14), Odlukom o minimalnim standardima za dokumentovanje kreditne aktivnosti MKO i procjenu kreditne sposobnosti („Službene novine FBiH“, broj: 23/14) i Odlukom o minimalnim standardima za dokumentovanje finansiranja putem lizing ugovora i procjenu kreditne sposobnosti („Službene novine FBiH“, broj: 46/14).

Član 5.

- (1) Davalac finansijskih usluga je dužan da svoje proizvode i usluge oglašava u skladu sa općim uslovima poslovanja, na jasan i razumljiv način, pri čemu ovo oglašavanje ne smije sadržavati netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima korisnik koristi te proizvode i usluge.
- (2) Davalac finansijskih usluga je obavezan da, pri oglašavanju o depozitima i kreditima/mikrokreditima/lizingu iz svoje ponude u reklamnim oglašavanjima (sredstva javnog informisanja i dr.), u svojim prostorijama (brošurama, reklamnim lecima i sl.) i na svojoj WEB stranici precizno i jasno navede vrstu troškova koji padaju na teret korisnika, kao i sve druge podatke koje korisnik treba znati, kako bi mogao biti upoznat o svojim pravima i ostvarenju tih prava.

Član 6.

- (1) Davalac finansijskih usluga je dužan da na zahtjev korisnika, pruži informacije o uslovima koji se odnose na prijem depozita, odobravanje kredita/mikrokredita/lizinga, otvaranje, vođenje i gašenje računa korisnika, kao i izdavanje i korištenje platnih kartica.
- (2) Informacije iz člana (1) ove odluke, koje su u vezi s prijemom depozita i odobravanjem kredita trebaju biti utvrđene i iskazane na obrascima koji se odnose na osnovne podatke o depozitu, odnosno kreditu/mikrokreditu/lizingu, na način koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu, a korisnik finansijskih usluga ih uručuje korisniku i obavještava ga da, na svoj zahtjev, može bez naknade dobiti tekst ugovora o depozitu, odnosno kreditu - kao prijedlog za njihovo zaključivanje.
- (3) Davalac finansijskih usluga je dužan da korisnika koji namjerava zaključiti ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa ili ugovor o izdavanju i korištenju platnih kartica obavijesti da, na svoj zahtjev, može dobiti tekstove tih ugovora - kao prijedlog za njihovo zaključivanje i to bez naplate dodatnih troškova.
- (4) Ugovor obavezno sadrži rok u kome ih korisnik može prihvatiti, odnosno podnijeti pismeni zahtjev za njihovo zaključivanje.

Član 7.

- (1) Davalac finansijskih usluga ne može korisniku staviti na raspolaganje sredstva prije isteka roka 14 dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na njegov izričit zahtjev.
- (2) Korisnik ima pravo na odustanak od zaključenog ugovora, u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak, uz ograničenja navedena u Zakonu.

Član 8.

- (1) Davalac finansijskih usluga je dužan da informacije, obavještenja, podatke i instrukcije koji su u vezi sa njihovim poslovnim odnosom budu uvijek dostupne za korisnika, da su u pisanoj formi, te da ih sačinjava na razumljiv način.
- (2) Navedene informacije, obavještenja, podatke i instrukcije iz stava (1) ovog člana, kao i njihova dostava moraju za korisnika biti bez naknada, odnosno davalac finansijskih usluga ne smije naplaćivati korisniku bilo koju pruženu uslugu navedenu u ovom članu.

Član 9.

- (1) Ako je davalac finansijskih usluga ugovorio promjenljivost nominalne kamatne stope, kao i kriterija za indeksiranje/revalorizaciju navedenih iznosa, naknada i drugih troškova - dužan je korisnika obavijestiti o njihovoj promjeni, i to u roku iz člana 4. stav (3) ove odluke.
- (2) Davalac finansijskih usluga je dužan da u obavještenju iz stava (1) ovog člana navede datum od kada se ova promjena primjenjuje i razloge koji su doveli do te promjene i to na način koji je nedvosmislen i potpun, odnosno jasan za korisnika. Uz to obavještenje davalac finansijskih usluga korisniku dostavlja i izmijenjeni plan isplate depozita, odnosno otplate kredita/mikrokredita/lizinga.

Član 10.

- (1) Davalac finansijskih usluga je dužan da postojeće opće uslove poslovanja uskladi sa odredbama Zakona i ovom odlukom, u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ove odluke.
- (2) Davalac finansijskih usluga u svojim internim aktima može i detaljnije propisati opće uslove poslovanja, ali isti ne smiju biti na štetu korisnika.

Član 11.

Odredbe ove odluke koje se odnose na način obavještavanja korisnika, davalac finansijskih usluga primjenjuje i na ugovore zaključene do dana početka primjene ove odluke.

Član 12.

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

Broj: U.O.-61-7/14
Sarajevo, 25.07.2014. godine

PREDSJEDNICA
UPRAVNOG ODBORA

Rajka Topčić, dipl. ecc., s.r.