

Na temelju članka 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), članka 9. stavak 3. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službene novine Federacije BiH“, broj: 31/14) i članka 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 uvjeta poslovanja davatelja finansijskih usluga**

#### **Članak 1.**

- (1) Ovom Odlukom se propisuju minimalni zahtjevi u pogledu sadržaja i dostupnosti općih i posebnih uvjeta poslovanja koje banke, mikrokreditne organizacije i leasing društva (u daljnjem tekstu: davatelji finansijskih usluga) primjenjuju u odnosu na fizičke osobe kao korisnike finansijskih usluga (u daljnjem tekstu: korisnik), način objavljivanja općih uvjeta poslovanja davatelja finansijskih usluga, kao i uvjeti i način obavještanja korisnika o njihovim pravima i o ostvarivanju tih prava, izuzev prava na podnošenje prigovora davatelju finansijskih usluga, koja su regulirana posebnom odlukom Agencije za bankarstvo Federacije BiH (u daljnjem tekstu: Agencija).
- (2) Korisnikom se, u smislu stavka (1) ovoga članka, smatra fizička osoba koja koristi ili je koristila usluge davatelja finansijskih usluga, ili fizička osoba koja se obrati davatelju finansijskih usluga radi korištenja tih usluga i koju je davatelj finansijskih usluga kao takvu identificirao.
- (3) Općim uvjetima poslovanja davatelja finansijskih usluga, u smislu stava (1) ovog člana, smatraju se standardni uvjeti poslovanja koji se primjenjuju na sve korisnike, uvjeti za uspostavljanje odnosa između korisnika i davatelja finansijskih usluga i postupak komunikacije između njih, kao i uvjeti za obavljanje poslovanja između korisnika i davatelja ove usluge.

#### **Članak 2.**

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

#### **Članak 3.**

- (1) Davatelj finansijskih usluga je dužan u općim uvjetima poslovanja utvrditi minimum uvjeta pod kojima prima novčane depozite, uloge na štednju, izdaje i daje na korištenje platne kartice (debitne, kreditne i dr.), odobrava kredite/mikrokredite/leasing, otvara,

vodi i gasi račune, kao i minimum uvjeta za druge usluge koje davatelj financijskih usluga pruža korisniku.

- (2) Općim uvjetima poslovanja iz stavka (1) ovoga članka davatelj financijskih usluga je dužan osigurati primjenu dobrih poslovnih običaja, dobre poslovne prakse i fer odnosa prema korisniku.
- (3) Minimum sadržaja općih uvjeta poslovanja za davatelje financijskih usluga je propisan Zakonom, a druge elemente koji davatelj financijskih usluga želi propisati u svojim općim uvjetima poslovanja ne može biti u suprotnosti sa Zakonom, niti na štetu korisnika.

#### **Članak 4.**

- (1) Pismeni ugovor koji davatelj financijskih usluga zaključuje s korisnikom (u daljnjem tekstu: ugovor) obvezno sadrži minimum elementa utvrđenih u Zakonu.
- (2) Odredbe ugovora moraju biti jasne, potpune, precizne, nedvosmislene i razumljive za korisnika, a predmet obveze za korisnika mora biti određen, odnosno odrediv na takav način da se korisnik tijekom trajanja ugovornog odnosa u svakom trenutku može obavijestiti u kojim slučajevima se može promijeniti visina njegove obveze, na koji način i pod kojim uvjetima.
- (3) Davatelj financijskih usluga je dužan korisnika obavijestiti o namjeri da ugovor izmijeni, odnosno dopuni ako su te izmjene, odnosno dopune nastale zbog promjene onih općih uvjeta poslovanja davatelja financijskih usluga koji nisu utvrđeni kao promjenljivi, i to najkasnije 15 dana prije početka njihove primjene.
- (4) Davatelj financijskih usluga je dužan u obavijesti iz stavka (3) ovoga članka precizno navesti razloge za izmjenu ugovora, način na koji korisnik daje suglasnost na te izmjene, kao i rok u kome daje ovu suglasnost, a dužan je da mu ukaže i na posljedice nedavanja te suglasnosti, odnosno nepotpisivanja aneksa ugovora. Uz ovu obavijest, davatelj financijskih usluga je obvezan dostaviti i izmjene, odnosno aneks ugovora u primjerenom roku i na način kojim se osigurava potvrda o njihovom prijemu.
- (5) Ako korisnik obavijesti davatelja financijskih usluga da neće dati suglasnost iz stavka (4) ovoga članka, korisnik financijskih usluga je obvezan da mu ostavi rok od najmanje 30 dana za raskid ugovora i to bez naplate dodatnih troškova.
- (6) Procjena i dokumentiranje kreditne sposobnosti korisnika vrši se sukladno Odluci o uvjetima za procjenu i dokumentiranje kreditne sposobnosti („Službene novine FBiH“, broj: 23/14), Odluci o minimalnim standardima za dokumentiranje kreditne aktivnosti MKO i procjenu kreditne sposobnosti („Službene novine FBiH“, broj: 23/14) i Odluci o minimalnim standardima za dokumentiranje financiranja putem leasing ugovora i procjenu kreditne sposobnosti („Službene novine FBiH“, broj: 46/14).

#### **Članak 5.**

- (1) Davatelj financijskih usluga je dužan svoje proizvode i usluge oglašavati sukladno općim uvjetima poslovanja, na jasan i razumljiv način, pri čemu ovo oglašavanje ne smije sadržavati netočne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uvjetima pod kojima korisnik koristi te proizvode i usluge.
- (2) Davatelj financijskih usluga je obvezan, pri oglašavanju o depozitima i kreditima/mikrokreditima/leasingu iz svoje ponude u reklamnim oglašavanjima (sredstva javnog informiranja i dr.), u svojim prostorijama (brošurama, reklamnim lecima i sl.) i na svojoj WEB stranici, precizno i jasno navesti 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.

## **Članak 6.**

- (1) Davatelj financijskih usluga je dužan na zahtjev korisnika, pružiti informacije o uvjetima koji se odnose na prijem depozita, odobravanje kredita/mikrokredita/leasinga, otvaranje, vođenje i gašenje računa korisnika, kao i izdavanje i korištenje platnih kartica.
- (2) Informacije iz članka (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/leasingu, na način koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu, a korisnik financijskih 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) Davatelj financijskih usluga je dužan korisnika, koji namjerava zaključiti ugovor o otvaranju, vođenju i gašenju računa ili ugovor o izdavanju i korištenju platnih kartica, obavijestiti da, na svoj zahtjev, može dobiti tekstove tih ugovora - kao prijedlog za njihovo zaključivanje i to bez naplate dodatnih troškova.
- (4) Ugovor obvezno sadrži rok u kome ih korisnik može prihvatiti, odnosno podnijeti pismeni zahtjev za njihovo zaključivanje.

## **Članak 7.**

- (1) Davatelj financijskih 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.

## **Članak 8.**

- (1) Davatelj financijskih usluga je dužan da informacije, obavijesti, podatke i instrukcije koji su u vezi s njihovim poslovnim odnosom budu uvijek dostupne za korisnika, da su u pisanoj formi, te da ih sačinjava na razumljiv način.
- (2) Navedene informacije, obavijesti, podatke i instrukcije iz stavka (1) ovoga članka, kao i njihova dostava moraju za korisnika biti bez naknada, odnosno davatelj financijskih usluga ne smije naplaćivati korisniku bilo koju pruženu uslugu navedenu u ovom članku.

## **Članak 9.**

- (1) Ako je davatelj financijskih 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 članka 4. stavak (3) ove Odluke.
- (2) Davatelj financijskih usluga je dužan u obavijesti iz stavka (1) ovoga članka navesti 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 tu obavijest davatelj financijskih usluga korisniku dostavlja i izmijenjeni plan isplate depozita, odnosno otplate kredita/mikrokredita/leasinga.

## **Članak 10.**

- (1) Davatelj finansijskih usluga je dužan postojeće opće uvjete poslovanja uskladiti s odredbama Zakona i ovom Odlukom, u roku od 90 dana od dana stupanja na snagu ove Odluke.
- (2) Davatelj finansijskih usluga u svojim internim aktima može i detaljnije propisati opće uvjete poslovanja, ali isti ne smiju biti na štetu korisnika.

## **Članak 11.**

Odredbe ove Odluke koje se odnose na način obavještanja korisnika, davatelj finansijskih usluga primjenjuje i na ugovore zaključene do dana početka primjene ove Odluke.

## **Članak 12.**

Ova Odluka stupa na snagu narednog dana od dana objave u "Službenim novinama Federacije BiH".

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

**PREDSJEDNICA**  
**UPRAVNOG ODBORA**

**Rajka Topčić, dipl. oec.**