

Na osnovu čl. 113. i 115. Zakona o bankama („Službene novine Federacije BiH“, broj 27/17), člana 41. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službene novine Federacije BiH“, broj 31/14), čl. 24. i 36. Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, broj 100/13), čl. 5. stav (1) tačka h) i 19. stav (1) tačka c) Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 75/17) i člana 12. stav (1) tačka d) Statuta Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 03/18), Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine na sjednici održanoj dana 15.06.2023. godine donosi

**ODLUKU
O USLOVIMA I NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KLIJENATA I
POSTUPANJE SUBJEKATA BANKARSKOG SISTEMA I AGENCIJE
ZA BANKARSTVO FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE**

Član 1.

Predmet odluke

- (1) Ovom odlukom bliže se propisuju uslovi i način podnošenja prigovora klijenta, postupanje subjekta bankarskog sistema kao pružaoca usluge po prigovoru, kao i način podnošenja prigovora klijenta Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Agencija) i postupanje Agencije po prigovoru klijenta.
- (2) U smislu ove odluke, pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:
 - a) **Subjekti bankarskog sistema** (u daljem tekstu: pružalac usluga) imaju isto značenje kako je to definisano u članu 2. stav (1) tačka a) Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine.
 - b) **Ombudsmen za bankarski sistem** (u daljem tekstu: Ombudsmen) ima isto značenje kako je to definisano u članu 31. Zakona o Agenciji za bankarstvo.
 - c) **Klijent** je pravno ili fizičko lice koje koristi ili je koristilo usluge pružaoca usluga ili lice koje se obratilo pružaocu usluga radi korištenja usluga i koje je pružalac usluga kao takvog identifikovao. Pod istim pojmom se podrazumijevaju i jemci ili druga lica koja osiguravaju ispunjenje obaveza klijenta.
 - d) **Opći uslovi poslovanja** predstavljaju dokument koji sadrži standardne uslove poslovanja primjenjive na sve klijente pružaoca usluge, opće uslove za uspostavljanje odnosa između klijenta i pružaoca usluge, postupak komunikacije između klijenta i pružaoca usluge i opće uslove za obavljanje transakcija između klijenta i pružaoca usluge.

Član 2.

Pravo na prigovor pružaocu usluge

Klijent ima pravo na prigovor pružaocu usluge u vezi sa finansijskim uslugama koje pruža, ako smatra da se pružalac usluga ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, kojim se uređuje rad i poslovanje subjekata bankarskog sistema, odredbama zaključenog ugovora ili općih uslova poslovanja, te dobroj poslovnoj praksi i dobrim poslovnim običajima.

Član 3.

Sadržaj prigovora upućen pružaocu usluge

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

Član 4.

Obaveza donošenja politike upravljanja prigovorima klijenata i postupanje pružaoca usluge po prigovoru klijenta

- (1) Pružalac usluge je dužan internim aktima propisati i provoditi politiku upravljanja prigovorima, kojom će definisati način podnošenja prigovora, postupak rješavanja prigovora, odgovorne osobe za rješavanje prigovora, način dostave odgovora klijentu, sadržaj evidencije prigovora koja će biti primjerena obimu poslovanja i vrstama usluga koje pruža, izvještavanje Agencije, te interno praćenje rješavanja prigovora s ciljem prepoznavanja i otklanjanja slabosti u poslovanju i prepoznavanju rizika kojima je pružalac usluga izložen ili bi mogao biti izložen.
- (2) Politikama iz stava (1) ovog člana mora biti utvrđeno da klijent može uputiti prigovor pružaocu usluga usmenim ili pisanim putem, a pored navedenih mogu biti utvrđeni i drugi načini podnošenja prigovora.
- (3) Ako klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom pružaoca usluge, pružalac usluge je dužan da ga uputi o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektronskoj formi.
- (4) Pružalac usluge 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.
- (5) Pružalac usluge ne može klijentu naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.
- (6) Odgovor pružaoca usluga na pisani prigovor klijenta mora biti u pisanoj formi, potpun i razumljiv za klijenta, u kojem 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 o pravu na podnošenje pisanog prigovora Agenciji.
- (7) Pružalac usluge je dužan dostaviti odgovor klijentu u roku od 30 dana od dana podnošenja pismenog prigovora, na način kojim se potvrđuje njegov prijem.
- (8) Ako pružalac usluge ocijeni da je prigovor klijenta osnovan, odgovor treba da sadrži i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg klijent treba da obavijesti pružaoca usluge da li taj prijedlog prihvata.
- (9) Rok iz stava (8) ovog člana ne može biti duži od 30 dana od dana prijema odgovora pružaoca usluge.
- (10) Odgovor pružaoca usluge sa prijedlogom rješenja spornog odnosa dostavlja se klijentu, na način kojim se potvrđuje njegov prijem.
- (11) Ako klijent prihvati prijedlog iz stava (8) ovog člana, postupanje pružaoca usluge po prigovoru smatra se okončanim.

Član 5.

Postupanje Agencije u slučaju podnošenja prigovora bez prethodnog obraćanja klijenta pružaocu usluga

- (1) Ako klijent dostavi prigovor Agenciji, bez prethodnog pisanog obraćanja pružaocu usluge, Agencija neće razmatrati navode iz tog prigovora, već će ga u roku od 3 radna dana od dana prijema proslijediti pružaocu usluge, radi razmatranja i dostavljanja odgovora klijentu na način i u roku propisanim ovom odlukom, o čemu će istovremeno obavijestiti klijenta.
- (2) U slučaju iz stava (1) ovog člana, pružalac usluge je dužan da odgovor upućen klijentu istovremeno dostavi i Agenciji.

Član 6.

Uslovi i način podnošenja prigovora Agenciji

- (1) Ukoliko je klijent nezadovoljan odgovorom pružaoca usluge ili mu odgovor nije dostavljen u roku iz člana 4. stav (7) ove odluke, klijent može podnijeti prigovor u pisanoj formi Agenciji u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora pružaoca usluge ili isteka roka iz člana 4. stav (7) ove odluke ako pružalac usluge nije dostavio odgovor klijentu.
- (2) Prigovor upućen Agenciji podnosi se u pisanoj formi i dostavlja se poštom, neposredno predajom putem protokola na adresu Agencije ili u drugoj formi koja omogućava adekvatnu identifikaciju podnosioca prigovora.

Član 7.

Sadržaj prigovora upućen Agenciji

- (1) Prigovor upućen Agenciji treba da sadrži:
 - a) ime i prezime (naziv, ukoliko je riječ o pravnom licu), adresu, odnosno ime i prezime zakonskog zastupnika ili punomoćnika podnosioca prigovora i prebivalište ili boravište i adresu tog lica;
 - b) naziv, sjedište i adresu pružaoca usluge ili njenog organizacionog dijela, na čije postupanje se odnosi prigovor ili zahtjev;
 - c) potpun i tačan opis spornog odnosa, uključujući datum i mjesto njegovog nastanka;
 - d) datum podnošenja, potpis klijenta, odnosno zastupnika ili punomoćnika.
- (2) Ukoliko je prigovor podnesen od strane zakonskog zastupnika ili punomoćnika podnosioca prigovora, obavezno je navođenje adrese zakonskog zastupnika ili punomoćnika, kao i dostavljanje ovlaštenja za zastupanje (punomoć) za podnošenje prigovora u postupku pred Agencijom.

Član 8.

Postupanje Agencije po prigovoru klijenta

- (1) Ukoliko Agencija procjeni da prigovor podnosi fizičko lice kao korisnik finansijskih usluga na kojeg se primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga, isto će se proslijediti na nadležno postupanje Ombudsmenu.
- (2) Agencija neće postupati po prigovoru klijenta koji je neblagovremen i koji je podnesen od strane neovlaštenog lica, o čemu će dopisom obavijestiti podnosioca prigovora.
- (3) Ako je prigovor nepotpun, odnosno ukoliko ne sadrži podatke iz člana 7. stav (1) ove odluke ili ako je sadržaj prigovora nerazumljiv, Agencija će u roku od 8 dana od dana dostavljanja prigovora pozvati podnosioca prigovora da u roku od 8 dana od dana pozivanja prigovor uredi na odgovarajući način i dostavi dokaze uz prigovor kojima se potkrepljuju navodi iz dostavljenog prigovora radi pravilne i potpune ocjene podnesenog prigovora klijenta.
- (4) Ukoliko podnosilac prigovora ne postupi po zahtjevu Agencije iz stava (3) ovog člana u ostavljenom roku, Agencija će dopisom obavijestiti klijenta da se po dostavljenom prigovoru neće postupati.
- (5) Ukoliko Agencija utvrdi da je prigovor u osnovi istovjetan prigovoru koji je već razmatran od strane Agencije, a ne sadrži nove relevantne podatke ili ukoliko je po istom osnovu u toku postupak pred nadležnim sudom ili je okončan pravosnažnom sudskom presudom, Agencija po istom neće postupati o čemu će obavijestiti klijenta obrazloženim odgovorom u roku od 8 dana od dana dostave prigovora.
- (6) Ukoliko je prigovor klijenta potpun, blagovremen i podnesen od strane ovlaštenog lica, Agencija će u roku od 8 dana od dana prijema prigovora dopisom zahtijevati od pružaoca usluge da se u roku od 8 dana od prijema zahtjeva, u pisanoj formi izjasni o svim navodima iz prigovora, uz dostavu relevantne dokumentaciju kojom potvrđuje svoje postupanje.
- (7) Izjašnjenje pružaoca usluge iz stava (6) ovog člana obavezno sadrži:
 - a) opis spornog odnosa;

- b) ocjenu osnovanosti prigovora uz navođenje pravnog osnova za takvu ocjenu;
 - c) odgovore na tražena pitanja od strane Agencije, uz dostavljanje odgovarajuće dokumentacije.
- (8) Ukoliko Agencija na osnovu činjenica i okolnosti iz prigovora klijenta i izjašnjenja pružaoca usluga kao i pribavljenih dokaza ocjeni da nema povreda zakona ili drugih propisa dostavit će pisani odgovor klijentu sa uputama ili mišljenjem.
- (9) Ukoliko Agencija na osnovu činjenica i okolnosti iz prigovora iz čl. 24. i 36. Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, broj 100/13), člana 7. stav (1) ove odluke i izjašnjenja pružaoca usluge kao i pribavljenih dokaza ocijeni da su u pitanju povreda zakona ili drugih propisa od strane pružaoca usluga, može radi potpunog i pravilnog utvrđivanja činjeničnog stanja obaviti kontrolu u prostorijama pružaoca usluge, obaviti službeni razgovor sa zaposlenim u prostorijama pružaoca usluge ili u prostorijama Agencije na okolnosti vezane za prigovor klijenta i poduzeti sve druge potrebne radnje iz nadležnosti Agencije.
- (10) Rok za postupanje Agencije iz st. (8) i (9) ovog člana, odnosno obavještanja klijenta o ishodu postupka je u roku od 30 dana od dana zaprimanja potpune dokumentacije neophodne za rješavanje prigovora.

Član 9.

Evidencija pružaoca usluge o prigovorima i izvještavanje Agencije

- (1) Pružalac usluge je dužan da u obliku registra vodi evidenciju o svim prigovorima klijenata dostavljenim u pisanoj formi, koja sadrži podatke o ukupnom broju prigovora primljenih u izvještajnom periodu, o broju prigovora po vrstama finansijskih usluga (kreditni, depoziti, kreditne i debitne kartice, tekući računi, platne usluge, ostalo), o ukupnom broju riješenih prigovora u izvještajnom periodu, po broju neosnovanih prigovora koji su odbijeni i po broju prigovora koji su zbog drugih razloga odbačeni.
- (2) Pružalac usluge je dužan da sačinjava kvartalne izvještaje o prigovorima klijenata u formi koju propisuje Agencija, koje dostavlja Agenciji do kraja narednog mjeseca po isteku kvartala, na koji se izvještaj odnosi.

Član 10.

Prijelazne odredbe

- (1) Direktor Agencije će u roku od 30 (trideset) dana od dana stupanja na snagu ove odluke donijeti uputstvo za primjenu i izradu izvještaja pružaoca usluge, kojim će se detaljnije propisati izvještavanje, te način i metodologija popunjavanja obrazaca, koji su sastavni dio navedenog uputstva.
- (2) Danom stupanja na snagu ove odluke prestaje da važi Odluka o uslovima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", broj 81/17).

Član 11.

Stupanje na snagu

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

Broj: U.O.-13-04/23
Sarajevo, 15.06.2023. godine

PREDSJEDNICA
UPRAVNOG ODBORA

Ivanka Galić dipl.ecc., s.r.