

Na temelju čl. 113. i 115. Zakona o bankama („Službene novine Federacije BiH“, broj 27/17), članka 41. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Službene novine Federacije BiH“, broj: 31/14), čl. 24. i 36. Zakona o zaštiti žirantata u Federaciji Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, broj 100/13), čl. 5. stavak (1) točka h) i 19. stavak (1) točka c) Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 75/17) i članka 12. stavak (1) točka 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 UVJETIMA I NAČINU PODNOŠENJA PRIGOVORA KLIJENATA I**  
**POSTUPANJE SUBJEKATA BANKOVNOG SUSTAVA I AGENCIJE**  
**ZA BANKARSTVO FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE**

**Članak 1.**

**Predmet odluke**

- (1) Ovom odlukom bliže se propisuju uvjeti i način podnošenja prigovora klijenta, postupanje subjekta bankovnog sustava kao pružatelja usluge po prigovoru, kao i način podnošenja prigovora klijenta Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Agencija) i postupanje Agencije po prigovoru klijenta.
- (2) U smislu ove odluke, pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:
  - a) **Subjekti bankovnog sustava** (u daljnjem tekstu: pružatelj usluga) imaju isto značenje kako je to definirano u članku 2. stavku (1) točka a) Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine.
  - b) **Ombudsman za bankovni sustav** (u daljnjem tekstu: Ombudsman) ima isto značenje kako je to definirano u članku 31. Zakona o Agenciji za bankarstvo.
  - c) **Klijent** je pravna ili fizička osoba koja koristi ili je koristila usluge pružatelja usluga ili osoba koja se obratila pružatelju usluga radi korištenja usluga i koju je pružatelj usluga kao takvu identificirao. Pod istim pojmom se podrazumijevaju i jamci ili druge osobe koje osiguravaju ispunjenje obveza klijenta.
  - d) **Opći uvjeti poslovanja** predstavljaju dokument koji sadrži standardne uvjete poslovanja primjenjive na sve klijente pružatelja usluge, opće uvjete za uspostavljanje odnosa između klijenta i pružatelja usluge, postupak komunikacije između klijenta i pružatelja usluge i opće uvjete za obavljanje transakcija između klijenta i pružatelja usluge.

**Članak 2.**

**Pravo na prigovor pružatelju usluge**

Klijent ima pravo na prigovor pružatelju usluge u vezi s finansijskim uslugama koje pruža, ako smatra da se pružatelj usluga ne pridržava odredaba zakona, podzakonskih propisa, kojim se uređuje rad i poslovanje subjekata bankovnog sustava, odredbama zaključenog ugovora ili općih uvjeta poslovanja, te dobroj poslovnoj praksi i dobrim poslovnim običajima.

**Članak 3.**

**Sadržaj prigovora upućen pružatelju usluge**

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

#### **Članak 4.**

##### **Obveza donošenja politike upravljanja prigovorima klijenata i postupanje pružatelja usluge po prigovoru klijenta**

- (1) Pružatelj usluge je dužan internim aktima propisati i provoditi politiku upravljanja prigovorima, kojom će definirati način podnošenja prigovora, postupak rješavanja prigovora, odgovorne osobe za rješavanje prigovora, način dostave odgovora klijentu, sadržaj evidencije prigovora koja će biti primjerena opsegu poslovanja i vrstama usluga koje pruža, izvješćivanje Agencije, te interno praćenje rješavanja prigovora s ciljem prepoznavanja i otklanjanja slabosti u poslovanju i prepoznavanju rizika kojima je pružatelj usluga izložen ili bi mogao biti izložen.
- (2) Politikama iz stavka (1) ovoga članka mora biti utvrđeno da klijent može uputiti prigovor pružatelju 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 pružatelja usluge, pružatelj usluge dužan ga je uputiti o pravu na podnošenje prigovora u pisanoj formi i/ili elektroničkoj formi.
- (4) Pružatelj usluge 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.
- (5) Pružatelj usluge ne može klijentu naplatiti naknadu, niti bilo koje druge troškove za podnošenje i postupanje po prigovoru.
- (6) Odgovor pružatelja 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) Pružatelj 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 pružatelj usluge ocijeni da je prigovor klijenta osnovan, odgovor treba sadržavati i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg klijent treba obavijestiti pružatelja usluge prihvaća li taj prijedlog.
- (9) Rok iz stavka (8) ovoga članka ne može biti duži od 30 dana od dana prijema odgovora pružatelja usluge.
- (10) Odgovor pružatelja usluge s prijedlogom rješenja spornog odnosa dostavlja se klijentu, na način kojim se potvrđuje njegov prijem.
- (11) Ako klijent prihvati prijedlog iz stavka (8) ovoga članka, postupanje pružatelja usluge po prigovoru smatra se okončanim.

#### **Članak 5.**

##### **Postupanje Agencije u slučaju podnošenja prigovora bez prethodnog obraćanja klijenta pružatelju usluga**

- (1) Ako klijent dostavi prigovor Agenciji, bez prethodnog pisanog obraćanja pružatelju usluge, Agencija neće razmatrati navode iz tog prigovora, već će ga u roku od 3 radna dana od dana prijema proslijediti pružatelju 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 stavka (1) ovoga članka, pružatelj usluge je dužan odgovor upućen klijentu istovremeno dostaviti i Agenciji.

## **Članak 6.**

### **Uvjeti i način podnošenja prigovora Agenciji**

- (1) Ukoliko je klijent nezadovoljan odgovorom pružatelja usluge ili mu odgovor nije dostavljen u roku iz članka 4. stavak (7) ove odluke, klijent može podnijeti prigovor u pisanoj formi Agenciji u roku od 3 mjeseca od dana prijema odgovora pružatelja usluge ili isteka roka iz članka 4. stavak (7) ove odluke ako pružatelj 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.

## **Članak 7.**

### **Sadržaj prigovora upućen Agenciji**

- (1) Prigovor upućen Agenciji treba sadržavati:
  - a) ime i prezime (naziv, ukoliko je riječ o pravnoj osobi), adresu, odnosno ime i prezime zakonskog zastupnika ili punomoćnika podnositelja prigovora i prebivalište ili boravište i adresu te osobe;
  - b) naziv, sjedište i adresu pružatelja usluge ili njenog organizacijskog dijela, na čije postupanje se odnosi prigovor ili zahtjev;
  - c) potpun i točan 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 podnositelja prigovora, obavezno je navođenje adrese zakonskog zastupnika ili punomoćnika, kao i dostavljanje ovlaštenja za zastupanje (punomoć) za podnošenje prigovora u postupku pred Agencijom.

## **Članak 8.**

### **Postupanje Agencije po prigovoru klijenta**

- (1) Ukoliko Agencija procjeni da prigovor podnosi fizička osoba kao korisnik financijskih usluga na kojeg se primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti korisnika financijskih usluga, isto će se proslijediti na nadležno postupanje Ombudsmanu.
- (2) Agencija neće postupati po prigovoru klijenta koji je neblagovremen i koji je podnesen od strane neovlaštene osobe, o čemu će dopisom obavijestiti podnositelja prigovora.
- (3) Ako je prigovor nepotpun, odnosno ukoliko ne sadrži podatke iz članka 7. stavka (1) ove odluke ili ako je sadržaj prigovora nerazumljiv, Agencija će u roku od 8 dana od dana dostavljanja prigovora pozvati podnositelj 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 podnositelj prigovora ne postupi po zahtjevu Agencije iz stavka (3) ovoga članka 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 istoj osnovi u tijeku postupak pred nadležnim sudom ili je okončan pravomoćnom 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 ovlaštene osobe, Agencija će u roku od 8 dana od dana prijema prigovora dopisom zahtijevati od pružatelja 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 pružatelja usluge iz stavka (6) ovoga članka 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 temelju činjenica i okolnosti iz prigovora klijenta i izjašnjenja pružatelja usluga kao i pribavljenih dokaza ocijeni da nema povreda zakona ili drugih propisa dostavit će pisani odgovor klijentu s uputama ili mišljenjem.
- (9) Ukoliko Agencija na temelju 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), članka 7. stavka (1) ove odluke i izjašnjenja pružatelja usluge kao i pribavljenih dokaza ocijeni da su u pitanju povrede zakona ili drugih propisa od strane pružatelja usluga, može radi potpunog i pravilnog utvrđivanja činjeničnog stanja obaviti kontrolu u prostorijama pružatelja usluge, obaviti službeni razgovor sa zaposlenim u prostorijama pružatelja 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) ovoga članka, odnosno obavještanja klijenta o ishodu postupka je u roku od 30 dana od dana zaprimanja potpune dokumentacije neophodne za rješavanje prigovora.

### **Članak 9.**

#### **Evidencija pružatelja usluge o prigovorima i izvješćivanje Agencije**

- (1) Pružatelj usluge je dužan u obliku registra voditi evidenciju o svim prigovorima klijenata dostavljenim u pisanoj formi, koja sadrži podatke o ukupnom broju prigovora primljenih u izvještajnom razdoblju, o broju prigovora po vrstama finansijskih usluga (krediti, depoziti, kreditne i debitne kartice, tekući računi, platne usluge, ostalo), o ukupnom broju riješenih prigovora u izvještajnom razdoblju, po broju neosnovanih prigovora koji su odbijeni i po broju prigovora koji su zbog drugih razloga odbačeni.
- (2) Pružatelj usluge je dužan sačinjavati kvartalna izvješća o prigovorima klijenata u formi koju propisuje Agencija, koje dostavlja Agenciji do kraja narednog mjeseca po isteku kvartala, na koji se izvješće odnosi.

### **Članak 10.**

#### **Prijelazne odredbe**

- (1) Direktor Agencije će u roku od 30 (trideset) dana od dana stupanja na snagu ove odluke donijeti uputu za primjenu i izradu izvješća pružatelja usluge, kojim će se detaljnije propisati izvješćivanje, te način i metodologija popunjavanja obrazaca, koji su sastavni dio navedene upute.
- (2) Danom stupanja na snagu ove odluke prestaje važiti Odluka o uvjetima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i leasing društva po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", broj 81/17).

### **Članak 11.**

#### **Stupanje na snagu**

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

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

**PREDSJEDNICA**  
**UPRAVNOG ODBORA**

**Ivanka Galić dipl. ecc., v.r.**