

На основу члана 86. став 1. и члана 98. Закона о банкама Републике Српске ("Службени гласник Републике Српске" број 44/03 и 74/04), члана 4. став 1. тачка д, члана 10., 25. и 26. Закона о Агенцији за банкарство Републике Српске – пречишчени текст ("Службени гласник Републике Српске" број 67/07) и члана 15. Статута Агенције за банкарство Републике Српске ("Службени гласник Републике Српске" број 67/04), Управни одбор Агенције за банкарство Републике Српске на сједници одржаној дана 25.05.2010. године д о н о с и

О Д Л У К У
О БЛИЖИМ УСЛОВИМА И НАЧИНУ ПОСТУПАЊА БАНКЕ
ПО ПРИГОВОРУ КЛИЈЕНТА

Члан 1.

- (1) Овом одлуком се, ради заштите права и интереса клијента банке (у даљем тексту: клијент), прописују ближи услови и начин поступања банке по приговору клијента, тј. када клијент сматра да се банка не придржава одредаба закљученог уговора, добрих пословних обичаја и/или објављених општих услова њеног пословања, као и поступање Агенције за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: АБРС) у заштити тих права и интереса.
- (2) У смислу ове Одлуке, клијент је свако лице које је у било каквом пословном односу са банком.

Члан 2.

Клијент приговор упућује усмено или писмено.

Члан 3.

- (1) Ако клијент упути усмени приговор, а није задовољан одговором банке, банка је дужна да га поучи о праву на подношење писменог приговора.
- (2) Писмени приговор клијента треба да садржи основне податке о клијенту, као и опис спорног односа између клијента и банке који је, према мишљењу клијента, настао као посљедица непридржавања банке одредаба закљученог уговора, добрих пословних обичаја и/или објављених општих услова пословања (у даљем тексту: спорни однос).
- (3) Општим условима пословања сматрају се стандардни услови пословања банке који се примјењују на клијенте садржани у писаним политикама или другим актима банке.
- (4) Банка је дужна омогућити клијенту да се упозна са општим условима њеног пословања тако што ће, на захтјев клијента, учинити доступним писмене информације о оним општим условима пословања банке који су у вези са његовим захтјевом и дати одговарајућа објашњења и инструкције који се односе на примјену тих услова.

Члан 4.

- (1) Банка је дужна да донесе писане процедуре за провођење поступка по приговору клијента и у том смислу да обезбједи најмање једног службеника одговорног за провођење поступка.

- (2) У поступку из става 1. овог члана банка је дужна да размотри наводе из приговора и да клијенту достави одговор најкасније у року од 30 дана од дана подношења приговора (у даљем тексту: одговор банке).
- (3) Одговор банке треба да буде у писменој форми, потпун и разумљив за клијента, да садржи опис спорног односа, оцјену основаности приговора, евентуалне разлоге због којих је дошло до спорног односа, те обавезно правни савјет.
- (4) Ако банка оцијени да је приговор клијента основан, одговор банке треба да садржи и приједлог за рјешење спорног односа, као и рок до ког клијент треба да обавијести банку да ли тај приједлог прихвата, који не може бити краћи од 15 нити дужи од 30 дана дана од дана пријема одговора банке.
- (5) Одговор банке доставља се клијенту на начин којим се потврђује његов пријем.

Члан 5.

Кад клијент прихвати приједлог банке за рјешење спорног односа, поступање банке по приговору сматра се окончаним.

Члан 6.

- (1) Ако банка клијенту не достави одговор у року из члана 4. став 2. ове одлуке или оцијени да је приговор клијента неоснован или клијент не прихвати приједлог банке за рјешење спорног односа – клијент може писмено обавијестити АБРС да је незадовољан исходом поступка по приговору.
- (2) Обавјештење из става 1. овог члана треба да садржи краћи опис спорног односа, вријеме и мјесто његовог настанка, као и одговор банке.

Члан 7.

- (1) Послије пријема обавјештења из члана 6. ове одлуке, АБРС, ако оцијени да је приговор оправдан, може од банке затражити да се писмено изјасни о наводима клијента из тог обавјештења – у року од наредних осам дана.
- (2) АБРС дописом обавјештава клијента о изјашњењу банке и информисе га о механизмима заштите његових права у року од 15 дана од дана пријема тог изјашњења.

Члан 8.

Банка је дужна да води евиденцију о свим писменим приговорима клијената, која садржи податке о рјешењима спорних односа, као и остале податке неопходне за сачињавање извјештаја из члана 9. ове одлуке.

Члан 9.

- (1) Банка је дужна да о подацима о укупном броју писмених приговора, о броју приговора физичких, односно правних лица, по врстама основа, о укупном броју ријешених приговора, односно о броју позитивно (основани приговори) и броју негативно ријешених приговора (неосновани приговори) – сачињава кварталне извјештаје. Посебан дио извјештаја представљају писмени приговори јемаца/судужника.

- (2) Кварталне извјештаје из става 1. овог члана банка је дужна да доставља АБРС на обрасцу којег прописује АБРС, у року 30 календарских дана од посљедњег дана извјештајног квартала.
- (3) Извјештаји банке морају бити потписани од два лица овлаштена и одговорна за представљање банке.
- (4) Обавезни саставни дијелови извјештаја банке су: а) доказ да је прихваћен од стране надзорног одбора; б) потврда интерног ревизора банке да је извјештај комплетан и тачан; и в) имена контакт лица и бројеви контакт телефона.

Члан 10.

Ова одлука ступа на снагу наредног дана од дана објављивања у "Службеном гласнику Републике Српске".

УО број: 165/10
25.05.2010. год.
Бања Лука

ПРЕДСЈЕДНИК
УПРАВНОГ ОДБОРА
Мирјана Јаћимовић