

На основу члана 125. став 4. и члана 162. став 9. Закона о банкама Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број 4/17), члана 5. став 1. тачка б, члана 20. став 2. тачка б. и члана 37. Закона о Агенцији за банкарство Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број 59/13 и 4/17), члана 6. став 1. тачка б. и члана 19. став 1. тачка б. Статута Агенције за банкарство Републике Српске („Службени гласник Републике Српске“ број 63/17), Управни одбор Агенције за банкарство Републике Српске, на 45. сједници, одржаној дана 28.12.2017. године, д о н о с и

О Д Л У К У

О УСЛОВИМА И НАЧИНУ ОСТВАРИВАЊА ЗАШТИТЕ ПРАВА КЛИЈЕНТА И ПОСТУПАЊА БАНКЕ ПО ПРИГОВОРУ КЛИЈЕНТА

Предмет одлуке

Члан 1.

Овом одлуком разрађују се услови и начин остваривања заштите права клијента, корисника банкарских услуга и јемца (у даљем тексту: клијент), те услови и начин поступања банке по приговору клијента.

Појмови

Члан 2.

- (1) Појам клијента одређен је чланом 2. став 1. тачка 27. Закона о банкама Републике Српске (у даљем тексту: Закон).
- (2) Појам корисника банкарских услуга одређен је чланом 133. став 2. Закона.
- (3) Појам општих услова пословања одређен је одредбама члана 123. ст. 1. и 2. Закона.
- (4) Појам добрих пословних обичаја и појам уговора тумаче се у складу с одредбама Закона о облигационим односима.

Право на приговор

Члан 3.

Клијент има право на приговор ако сматра да се банка не придржава одредаба закона, општих услова пословања, добре пословне праксе и обавеза из закљученог уговора.

Начин упућивања приговора

Члан 4.

- (1) Општим условима пословања банка утврђује начин на који клијент може упутити приговор банци.
- (2) У општим условима пословања мора бити утврђено да клијент може упутити приговор банци усмено или у писаном облику, а поред наведених могу бити утврђени и други начини подношења приговора.
- (3) Клијент може изабрати један или више начина на који ће упутити приговор банци.
- (4) Ако клијент упутити усмени приговор, а није задовољан одговором банке, банка је дужна да га поучи о праву на подношење писаног приговора.

Садржај приговора

Члан 5.

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 законских и подзаконских одредаба, закљученог уговора, добрих пословних обичаја или објављених општих услова пословања (у даљем тексту: спорни однос).

Поступање банке по приговору

Члан 6.

- (1) Банка је дужна да донесе писане процедуре за провођење поступка по приговору клијента и да обезбиједи најмање једно запослено лице у банци које ће бити одговорно за провођење поступка по приговору клијената.
- (2) Лице из става 1. овог члана може имати и друге одговорности у банци.
- (3) Банка је дужна омогућити клијенту да се упозна с општим условима њеног пословања у области на коју се приговор односи, тако што ће на захтјев клијента исте доставити у писаном облику и дати одговарајућа објашњења и инструкције које се односе на примјену тих услова.
- (4) Банка не може подносиоцу приговора наплатити накнаду, нити било које друге трошкове за подношење и поступање по приговору.
- (5) Одговор банке треба да буде у писаној форми, потпун и разумљив за клијента, да садржи опис спорног односа, оцјену основаности приговора, разлоге због којих је дошло до спорног односа и обавезно правни савјет за даље поступање клијента, са клаузулом да уколико клијент није задовољан одговором банке, може да се обрати Агенцији или Омбудсману за банкарски систем достављањем писаног приговора.
- (6) 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 од дана пријема одговора банке.
- (7) Банка је дужна доставити писани одговор клијенту у року од 30 дана од дана подношења приговора, на начин којим се потврђује његов пријем.
- (8) Кад клијент прихвати приједлог банке за рјешење спорног односа, поступање банке по приговору сматра се окончаним.

Достављање приговора Агенцији

Члан 7.

Ако банка клијенту не достави одговор у року из члана 6. став 7. ове одлуке или оцијени да је приговор клијента неоснован или клијент не прихвати приједлог банке за рјешење спорног односа, клијент може у писаном облику обавијестити Агенцију да је незадовољан исходом поступка по приговору који је провела банка и уложити Агенцији писани приговор на рад банке, у року од шест мјесеци од дана пријема одговора банке или истека рока из члана 6. став 7. ове одлуке, ако банка није доставила одговор клијенту.

Поступање Агенције по приговору

Члан 8.

- (1) Приговор Агенцији из члана 7. ове одлуке треба да садржи основне податке о подносиоцу приговора, опис спорног односа, вријеме и мјесто његовог настанка, фотокопију документације на коју се подносилац приговора позива, као и одговор банке.
- (2) Ако је приговор достављен неблаговремено или је поднесен од стране неовлаштеног лица, Агенција исти закључком одбацује.
- (3) Након пријема писаног приговора клијента, ако оцијени да је приговор допуштен, Агенција, односно Омбудсман за банкарски систем, дописом захтијева од банке да се у року од 15 дана у писаном облику изјасни о наводима из приговора.
- (4) Банка је дужна да сарађује с Агенцијом ради правичног и брзог рјешавања спорова по приговорима клијената.
- (5) Ако надлежни организациони дио Агенције, на основу достављене документације и одговора банке, не може оцијенити да су наводи приговора у цијелости неосновани, Агенција провјерава да ли се банка у конкретном случају придржавала законских и подзаконских одредаба, закључених уговора, добрих пословних обичаја или објављених општих услова пословања.
- (6) Провјеру из претходног става Агенција може обавити тако што ће наложити да банка у писаном облику одговори на питања Агенције, наложити да банка Агенцији достави додатну документацију, обавити службени разговор са запосленим у просторијама банке или просторијама Агенције у вези с околностима на које се односи приговор клијента, обавити контролу у просторијама банке и предузети све друге потребне радње из надлежности Агенције.
- (7) На основу утврђеног чињеничног стања Агенција процјењује да ли се банка у конкретном случају придржавала законских и подзаконских одредаба, закључених уговора, добрих пословних обичаја или објављених општих услова пословања и о томе писмено обавјештава клијента уз навођење, уколико то спорни однос захтијева, стварно и мјесно надлежног суда за расправљање спорног односа, а Агенција даље предузима мјере из своје надлежности.

Евиденција банке о приговорима и извјештавање Агенције

Члан 9.

- (1) Банка је дужна да води евиденцију о свим писаним приговорима клијената, која садржи податке о рјешењима спорних односа, као и остале податке неопходне за сачињавање извјештаја из става 2. овог члана.
- (2) Банка је дужна да о подацима о укупном броју писаних 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, а посебан дио извјештаја представљају писани приговори јемаца/ судужника.
- (3) Кварталне извјештаје из става 2. овог члана банка је дужна да доставља Агенцији у року од 30 дана од посљедњег дана извјештајног квартала, на обрасцу који прописује Агенција.

Прелазне и завршне одредбе

Члан 10.

- (1) Извјештаји за 2017. годину Агенцији се достављају у складу с одредбама Одлуке о ближим условима и начину поступања банке по приговору клијента („Службени гласник Републике Српске“ број 58/10), а од 01.01.2018. године сви прописани извјештаји према Агенцији достављају се у складу с овом одлуком.
- (2) Ступањем на снагу ове одлуке престаје да важи Одлука о ближим условима и начину поступања банке по приговору клијента („Службени гласник Републике Српске“ број 58/10), осим члана 9, којим су прописани начин и рокови извјештавања за период наведен у ставу 1. овог члана.
- (3) Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику Републике Српске“.

Број: УО-357/17

Датум: 28.12.2017. год.

ПРЕДСЈЕДНИК
УПРАВНОГ ОДБОРА
Мира Бјелац