

На основу члана 17., 21., 22. и 53. Закона о микрокредитним организацијама ("Службени гласник Републике Српске" број 64/06), члана 4. став 4., 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
МИКРОКРЕДИТНЕ ОРГАНИЗАЦИЈЕ
ПО ПРИГОВОРУ КЛИЈЕНТА

Члан 1.

- (1) Овом одлуком се, ради заштите права и интереса клијента микрокредитне организације (у даљем тексту: МКО), прописују ближи услови и начин поступања МКО по приговору клијента, тј. када клијент сматра да се МКО 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 МКО.

Члан 2.

Клијент приговор упућује усмено или писмено.

Члан 3.

- (1) Ако клијент упути усмени приговор, а није задовољан одговором МКО, МКО 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 МКО који је, према мишљењу клијента, настао као посљедица непридржавања МКО 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 МКО који се примјењују на клијенте садржани у писаним политикама или другим актима МКО.
- (4) МКО 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 МКО који су у вези са његовим захтјевом и дати одговарајућа објашњења и инструкције који се односе на примјену тих услова.

Члан 4.

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

- (2) У поступку из става 1. овог члана МКО 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 МКО).
- (3) Одговор МКО 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 МКО оцијени да је приговор клијента основан, одговор МКО треба да садржи и приједлог за рјешење спорног односа, као и рок до ког клијент треба да обавијести МКО да ли тај приједлог прихвата, који не може бити краћи од 15 нити дужи од 30 дана од дана пријема одговора МКО.
- (5) Одговор МКО доставља се клијенту на начин којим се потврђује његов пријем.

Члан 5.

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

Члан 6.

- (1) Ако МКО 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 МКО 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 МКО.

Члан 7.

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

Члан 8.

МКО 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) МКО 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 извештаје. Посебан дио извјештаја представљају писмени приговори јемаца/судужника.

- (2) Кварталне извјештаје из става 1. овог члана МКО је дужна да доставља АБРС на обрасцу којег прописује АБРС, у року 30 календарских дана од посљедњег дана извјештајног квартала.
- (3) Извјештаји МКО морају бити потписани од два лица овлаштена и одговорна за представљање МКО.
- (4) Обавезни саставни дијелови извјештаја су: а) доказ да је прихваћен од стране управног одбора и б) 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: 166/10
25.05.2010. год.
Бања Лука

ПРЕДСЈЕДНИК
УПРАВНОГ ОДБОРА
Мирјана Јаћимовић