

**BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
VLADA**

PRIJEDLOG

**ZAKON
O ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA**

Sarajevo, novembar 2013. godine

Z A K O N
O ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

I. OPĆE ODREDBE

Član 1.

Ovim zakonom uređuju se prava korisnika finansijskih usluga koje pružaju banke, mikrokreditne organizacije, davaoci finansijskog lizinga i trgovci, kao i uslovi i način ostvarivanja i zaštite tih prava.

Značenje pojedinih pojmova

Član 2.

U smislu ovog zakona pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- 1) finansijske usluge su bankarske usluge, usluge mikrokreditiranja i usluge finansijskog lizinga;
- 2) bankarske usluge su usluge koje banka pruža korisnicima ovih usluga po osnovu ugovora o kreditu, ugovora o novčanom depozitu, ugovora o otvaranju i vođenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju platnih kartica, ugovora o dozvoljenom prekoračenju po računu, kao i druge usluge koje banka pruža u skladu sa zakonom;
- 3) usluge mikrokreditiranja su usluge odobravanja mikrokredita fizičkim licima s ciljem poboljšanja materijalnog položaja korisnika mikrokredita, povećanja zaposlenosti, pružanja potpore razvoju poduzetništva i stjecanja dohotka;
- 4) finansijski lizing (u daljem tekstu: lizing) jeste posao u kojem davalac lizinga prenosi pravo posjedovanja i korištenja predmeta lizinga na korisnika lizinga na određeni vremenski rok, a zauzvrat korisnik lizinga se obavezuje da mu za to plaća ugovorenu lizing naknadu u periodu posjedovanja i korištenja predmeta lizinga s opcijom kupovine i stjecanja prava vlasništva nad predmetom lizinga;
- 5) finansijska pogodba je prodaja s obročnim otplatama cijene ili drugi oblik finansiranja korisnika koji ima istu ekonomsku suštinu, koju nudi trgovac i koja podrazumijeva odloženo plaćanje duga tokom određenog perioda;
- 6) davalac finansijske usluge jeste banka, mikrokreditna organizacija i lizing društvo;
- 7) davalac bankarske usluge (u daljem tekstu: banka) jeste banka u smislu zakona kojim se uređuju banke;
- 8) davalac lizinga je lizing društvo određeno zakonom kojim se uređuje lizing;

- 9) davalac usluga mikrokredita (u daljem tekstu: mikrokreditna organizacija) jeste mikrokreditna organizacija u smislu zakona kojim se uređuju mikrokreditne organizacije;
- 10) korisnik finansijske usluge (u daljem tekstu: korisnik) jeste fizičko lice koje koristi ili je koristilo finansijske usluge, ili se davaocu finansijskih usluga obratilo radi korištenja tih usluga, a finansijske usluge koristi u svrhe koje nisu namijenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti;
- 11) ugovor o kreditu ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se uređuju obligacioni odnosi i u Zakonu o bankama;
- 12) ugovor o mikrokreditu ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se uređuju obligacioni odnosi i u Zakonu o mikrokreditnim organizacijama;
- 13) ugovor o lizingu ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se uređuju obligacioni odnosi i u Zakonu o lizingu;
- 14) ugovor o novčanom depozitu ima značenje utvrđeno u zakonu kojim se uređuju obligacioni odnosi i u Zakonu o bankama;
- 15) ugovor o otvaranju i vođenju računa ima značenje utvrđeno u propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi i platni promet u konvertibilnim markama i stranim sredstvima plaćanja;
- 16) ugovor o revolving kreditu je ugovor o kreditu koji korisniku omogućava da jednom odobreni iznos kredita, u određenom periodu, može povlačiti više puta pod istim uslovima, s tim što se neiskorišteni dio kredita povećava za visinu otplata iskorištenog kredita;
- 17) platna kartica (koja može biti kreditna i debitna) jeste instrument bezgotovinskog plaćanja koji njegovom korisniku omogućava plaćanje robe i usluga i podizanje gotovog novca;
- 18) kreditna kartica je platna kartica koja njenom korisniku omogućava podizanje gotovog novca i plaćanje robe i usluga na kredit;
- 19) debitna kartica je platna kartica koja njenom korisniku omogućava plaćanje robe i usluga i podizanje gotovog novca do visine raspoloživih sredstava na računu korisnika;
- 20) dozvoljeno prekoračenje računa je ugovoreni iznos sredstava koji banka stavlja na raspolaganje korisniku računa;
- 21) znatno prekoračenje je iznos sredstava koje korisnik računa koristi mimo ugovornog odnosa s bankom;
- 22) povezani ugovor o kreditu je ugovor koji služi isključivo za finansiranje nabavke određene robe ili usluge i koji sa ugovorom o prodaji te robe ili usluge čini ekonomsku cjelinu; ekonomska cjelina postoji ako davalac kredita koristi usluge prodavca radi zaključivanja ugovora o kreditu ili je roba, odnosno usluga koja je predmetom nabavke izričito navedena u tom ugovoru;

- 23) nominalna kamatna stopa označava kamatnu stopu izraženu kao fiksni ili promjenljivi procent koji se na godišnjem nivou primjenjuje na iznos povučenih kreditnih sredstava, odnosno na iznos neto finansiranja lizinga, odnosno na primljeni depozit;
- 24) godišnja efektivna kamatna stopa i efektivna stopa lizing naknade (u daljem tekstu: efektivna kamatna stopa) iskazuju ukupne troškove kredita i drugih finansijskih usluga koje plaća, odnosno prima korisnik tih usluga, pri čemu su ti troškovi izraženi kao procent ukupnog iznosa ovih usluga na godišnjem nivou. Efektivnom kamatnom stopom izjednačava se na godišnjem nivou sadašnja vrijednost svih budućih i postojećih obaveza dogovorenih između davaoca finansijskih usluga i korisnika;
- 25) ukupni troškovi kredita i drugih finansijskih usluga za korisnika obuhvaćaju sve troškove, uključujući i kamate, provizije, takse i sve druge naknade koje korisnik mora platiti u vezi s ugovorom o kreditu, izuzev troškova notara. Stvarno poznavanje troškova od strane davaoca finansijskih usluga trebalo bi procjenjivati objektivno, uzimajući u obzir zahtjeve u pogledu profesionalne pažnje.
- 26) plan otplate, odnosno isplate je tabelarni pregled svih hronološki prikazanih novčanih tokova, namijenjen informisanju korisnika, a radi ažurnijeg praćenja njegovih obaveza po ugovoru o kreditu, odnosno lizingu, odnosno njegovih potraživanja po ugovoru o novčanom depozitu;
- 27) profesionalna pažnja je povećana pažnja i vještina koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od davaoca finansijske usluge u poslovanju s korisnicima, u skladu sa pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i principom savjesnosti i poštenja;
- 28) reprezentativni primjer je primjer u kome su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uslova pod kojima se određena finansijska usluga pruža ili koristi;
- 29) trajni nosač jeste sredstvo koje korisniku omogućuje da sačuva podatke koji se odnose na njega, da tim podacima pristupi i da ih reproducira u neizmijenjenom obliku u periodu koji odgovara svrsi čuvanja;
- 30) lični identifikacioni broj je broj koji se dodjeljuje korisniku platne kartice, a ima funkciju elektronskog potpisa pri plaćanju roba/usluga ili podizanja gotovine na bankomatima;
- 31) Ombudsmen za bankarski sistem (u daljem tekstu: Ombudsmen) je u sastavu Agencije, kao jedan od nositelja zaštite prava korisnika u Federaciji Bosne i Hercegovine i omogućava da se nastale nesuglasice i sporovi između davaoca finansijskih usluga i korisnika mogu pravično i brzo riješiti od strane neovisnih osoba, s minimumom formalnosti putem usuglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način. Cilj Ombudsmena je promoviranje i zaštita prava i interesa korisnika;
- 32) trgovac je pravno ili fizičko lice koje vrši prodaju finansijskom pogodbom i nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne djelatnosti ili u druge komercijalne svrhe.

Član 3.

- (1) Odredbe ovog zakona ne primjenjuju se na:
- 1) ugovore o kreditu u iznosu manjem od 400 KM i većem od 150.000 KM,
 - 2) ugovore o lizingu kod kojih nije ugovorena mogućnost da primalac lizinga stekne pravo svojine na predmetu lizinga,
 - 3) ugovore o kreditu preko tekućeg računa (dozvoljeno prekoračenje) sa obavezom otplate u roku od 30 dana,
 - 4) ugovore o kreditu zaključene u postupku poravnanja pred sudom ili pred nekim drugim organom određenim zakonom,
 - 5) ugovore o odgodi plaćanja postojećeg duga po kreditu, bez plaćanja naknade,
 - 6) ugovore o kreditu kod kojih ne postoji obaveza plaćanja bilo kakvih troškova i ugovore kod kojih se kredit mora otplatiti u roku od tri mjeseca,
 - 7) ugovore o kreditu koji su osigurani založnim pravom na pokretnosti ako je odgovornost korisnika strogo ograničena na vrijednost založne stvari,
 - 8) ugovore o finansijskim pogodbama s trajnim izvršenjem kojima se trgovac obavezuje da korisniku isporučuje određenu vrstu robe, odnosno pruža određenu uslugu u dužem periodu, a korisnik se obavezuje da za to plaća cijenu u obrocima za vrijeme trajanja isporuke robe, odnosno pružanja usluge,
 - 9) ugovore o kreditu kod kojih je potraživanje osigurano hipotekom na nekretnini ili drugim uporedivim sredstvom osiguranja na nekretnini odnosno drugim pravom na nekretnini, osim na ugovore o kreditu čija je svrha renoviranje postojećih zgrada ili povećanje njihove vrijednosti;
 - 10) ugovore o kreditu kada je kredit namijenjen za stjecanje ili zadržavanje prava vlasništva na postojećoj ili planiranoj nekretnini/zgradi;
 - 11) ugovore o kreditu koji se odnose na kredite koji se odobravaju užoj javnosti prema zakonskim odredbama s ciljem općeg interesa i po nižim kamatnim stopama od onih koji prevladavaju na tržištu ili oslobođene plaćanja kamata ili prema nekim drugim uslovima koji su povoljniji za korisnika od onih koji prevladavaju na tržištu te po kamatnim stopama koje nisu više od onih koje prevladavaju na tržištu.
 - 12) ugovore o finansijskim pogodbama s trajnim izvršenjem kojima se trgovac obavezuje da korisniku isporučuje određenu vrstu robe, odnosno pruža određenu uslugu u dužem periodu, a korisnik se obavezuje da za to plaća cijenu u obrocima za vrijeme trajanja isporuke robe, odnosno pružanja usluge.

(2) U slučaju ugovora o kreditu u obliku ugovora o prekoračenju po računu i kada se kredit mora otplatiti na zahtjev ili u roku od tri mjeseca, primjenjuju se samo u slučaju ugovora o kreditu u obliku ugovora o prekoračenju po računu i kada se kredit mora otplatiti na zahtjev ili u roku od tri mjeseca, primjenjuju se samo čl. 1. do 3., član 7., član 13. stav (1), član 13. stav (2) tač. 1), 2) i 7), čl. 11. i 16., član 30. stav (2), čl. 40., 42. i 45.

Odnos prema drugim propisima

Član 4.

Na pitanja zaštite korisnika koja nisu uređena ovim zakonom primjenjuju se odredbe propisa kojima se uređuje zaštita potrošača, poslovanje banaka, mikrokreditnih organizacija, davalaca lizinga, odnosno platni promet u konvertibilnim markama i stranim sredstvima plaćanja, kao i odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Član 5.

(1) Davaoci finansijskih usluga dužni su osigurati zaštitu prava i interesa korisnika donošenjem i dosljednom primjenom općih uslova poslovanja i drugih internih akata, koji moraju biti usklađeni s propisima i zasnovani na dobrim poslovnim običajima i pravičnom odnosu prema korisniku, pridržavajući se principa zaštite korisnika i to:

- 1) prava na ravnopravan odnos korisnika s davaocem finansijskih usluga,
- 2) prava na zaštitu od diskriminacije,
- 3) prava na informisanje,
- 4) prava na ugovaranja obaveza koje su određene ili odredive i
- 5) prava na prigovor i obeštećenje.

(2) Davaoci finansijskih usluga dužni su se pridržavati principa iz stava (1) ovog člana u svim fazama zasnivanja odnosa s korisnikom (oglašavanju, pregovaračkoj fazi i predaji nacrtu ugovora, zaključivanju ugovora, korištenju usluge i trajanju ugovornog odnosa).

Oglašavanje

Član 6.

Uslovi korištenja finansijskih usluga moraju se oglašavati na jasan i razumljiv način, a oglašavanje ne smije koristiti netačne i neistinite podatke, niti podatke koji mogu dovesti u zabludu prosječnog korisnika, kao ni koristiti informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korištenja usluge i navesti korisnika na donošenje odluke koju u drugačijim okolnostima ne bi donio, niti koristiti podatke koji škode ili je izvjesno da će naškoditi drugom pružaocu usluga.

Pravila ugovaranja

Član 7.

- (1) Ugovor o korištenju finansijske usluge koji se zaključuje sa korisnikom sačinjava se u pisanoj formi.
- (2) Svaka ugovorna strana dobija primjerak ugovora.
- (3) Ugovor ne može sadržavati odredbe kojima se korisnik odriče prava koja su mu garantovana ovim zakonom.

Član 8.

- (1) Novčana ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno određiva.
- (2) Novčana ugovorna obaveza je određiva po iznosu ako ugovor sadrži podatke pomoću kojih se njena visina može odrediti, odnosno ako zavisi od ugovorenih promjenljivih elemenata, odnosno promjenljivih i fiksnih, s tim što su promjenljivi elementi oni koji se zvanično objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i drugo).
- (3) Novčana ugovorna obaveza je vremenski određiva ako se na osnovu ugovorenih elemenata može utvrditi kada dospijeva.
- (4) Elementi iz st. (2) i (3) ovog člana moraju biti takve prirode da na njih ne utječe jednostrana volja nijedne od ugovornih strana. Jednostranom voljom se ne smatra obavještenje davaoca finansijske usluge korisniku o izmjeni ugovorenih elemenata koji se smatraju promjenjivim i njihovoj primjeni, a na koje elemente davalac finansijske usluge ne može utjecati.
- (5) Ugovori ne mogu sadržavati opće upućujuće norme na poslovnu politiku kada su u pitanju obavezni elementi ugovora predviđeni ovim zakonom.
- (6) Davalac finansijske usluge je dužan novčanu ugovornu obavezu utvrđivati na način određen odredbama ovog člana.
- (7) Kada je novčana ugovorna obaveza, u pogledu uslova davanja i korištenja usluga, neodređena ili neodređiva, ugovor se smatra ništavim.
- (8) Ako su ugovorne strane svoje odnose uredile uz prisutnost mana volje, odnosno pod prijetnjom, bitnom zabludom ili prevarom u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, druga savjesna strana može tražiti poništenje ugovora i naknadu pretrpljene štete.

Opći uslovi poslovanja

Član 9.

- (1) Općim uslovima poslovanja davalaca finansijskih usluga, u smislu ovog zakona, smatraju se uslovi poslovanja koji se primjenjuju na korisnike, uslovi za uspostavljanje odnosa između korisnika i davalaca finansijske usluge i postupak

komunikacije između njih, kao i uslovi za obavljanje poslovanja između korisnika i davalaca ove usluge.

- (2) Općim uslovima poslovanja davalac finansijske usluge je dužan osigurati primjenu dobrih poslovnih običaja, dobru poslovnu praksu i fer odnos prema korisniku, kao i usklađenost ovih uslova s propisima.
- (3) Agencija za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Agencija) će propisati minimum zahtjeva u pogledu sadržaja, razumljivosti i dostupnosti općih i posebnih uslova poslovanja.

Član 10.

Davalac finansijske usluge je dužan da u svojim poslovnim prostorijama i na svojoj internet stranici, i to najkasnije 15 dana prije njihove primjene, osigura da se korisnik upozna s općim uslovima poslovanja na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Federaciji Bosne i Hercegovine, da mu pruži odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primjenu ovih uslova u vezi s određenom finansijskom uslugom, kao i da mu, na njegov zahtjev, u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka dostavi te uslove.

Godišnja efektivna kamatna stopa

Član 11.

(1) Efektivna kamatna stopa je diskontna stopa koja izjednačava, na godišnjoj osnovi, sadašnje vrijednosti svih novčanih tokova, odnosno sadašnje vrijednosti svih novčanih primanja sa sadašnjim vrijednostima svih novčanih izdataka po osnovu korištenja finansijskih usluga, a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope.

(2) Novčani tokovi iz stava (1) ovog člana uključuju:

- 1) sve otplate i isplate kredita/mikrokredita/lizinga/novčanog depozita;
- 2) troškove koje korisnik finansijskih usluga plaća ili koje davalac finansijske usluge plaća u ime i za račun korisnika uz refundaciju (npr. kamate, naknade, porezi i sl.), odnosno pogodnosti koje prima (kamate i druge bezuslovne pogodnosti);
- 3) troškove u vezi sa sporednim uslugama koje predstavljaju uslov za korištenje finansijske usluge, odnosno za njeno korištenje na određeni način (npr. troškovi osiguranja života, imovine i lica i dr.).

(3) Ako je uslov za korištenje finansijske usluge otvaranje računa, u novčane tokove iz stava 1. ovog člana uključuju se i troškovi otvaranja i vođenja tog računa, kao i svi troškovi u vezi s izvršenjem tih novčanih tokova.

(4) U novčane tokove iz stava (1) ovog člana ne uključuju se:

- 1) troškovi nastali zbog nepoštivanja ugovornih odredbi;
- 2) troškovi u vezi sa kupovinom robe nastali nezavisno od toga da li se plaćanje vrši gotovinski ili na drugi način;
- 3) troškovi instrumenata osiguranja.

- (5) Obračun efektivne kamatne stope zasniva se na sljedećim pretpostavkama:
- 1) da će ugovor o finansijskoj usluzi ostati na snazi tokom ugovorenog perioda;
 - 2) da će ugovorne strane ispuniti svoje ugovorne obaveze i da će to učiniti u rokovima navedenim u ugovoru;
 - 3) da će nominalna kamatna stopa i ostali troškovi ostati nepromijenjeni do kraja trajanja ugovora.
- (6) Banka, mikrokreditna organizacija i davalac lizinga su dužni efektivnu kamatnu stopu obračunavati na jedinstven, propisani način radi poređenja istovrsnih ponuda različitih davalaca finansijskih usluga.
- (7) Agencija bliže utvrđuje uslove i način obračuna efektivne kamatne stope.

Zahtjev za minimalnom profesionalnom osposobljenošću

Član 12.

- (1) Zaposleni koji su angažovani na poslovima prodaje finansijskih usluga ili pružanju savjeta korisnicima dužni su posjedovati odgovarajuće kvalifikacije, znanje i iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, da postupaju u skladu sa dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, da poštuju ličnost i integritet korisnika, kao i da korisnike, potpuno i tačno informišu o uslovima korištenja tih usluga.
- (2) Davaoci finansijskih usluga su dužni osigurati da zaposleni koji su angažovani na poslovima prodaje ovih usluga ili pružanju savjeta korisnicima posjeduju odgovarajuće kvalifikacije i osigurati obuku ovih zaposlenih.

II. BANKARSKE USLUGE, USLUGE MIKROKREDITIRANJA I LIZING

Informisanje u predugovornoj fazi

Član 13.

- (1) Banka, mikrokreditna organizacija i davalac lizinga dužni su, pri oglašavanju depozitnih, kreditnih, mikrokreditnih usluga i poslova lizinga kod kojih oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili drugi referentni podatak, kojim se izražava cijena finansijske usluge koji se odnosi na cijenu ili prihod, jasno i precizno na reprezentativnom primjeru navesti:
- 1) vrstu novčanog depozita/kredita/mikrokredita/predmeta lizinga;
 - 2) visinu i promjenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
 - 3) efektivnu kamatnu stopu;
 - 4) valutu u kojoj se ugovara novčani depozit/kredit/mikrokredit/lizing;
 - 5) periode na koje se ugovara novčani depozit/kredit/mikrokredit/lizing;
 - 6) kriterije za indeksiranje novčanog depozita/kredita/mikrokredita/lizinga;
 - 7) ukupan iznos novčanog depozita/kredita/mikrokredita;
 - 8) sve troškove koji padaju na teret korisnika.

(2) Pri oglašavanju lizinga, davalac lizinga, pored podataka iz stava 1. ovog člana, dužan je navesti i sljedeće podatke:

- 1) bruto nabavnu vrijednost predmeta lizinga, visinu učešća i iznos neto finansiranja;
- 2) broj i iznos rata lizing naknade, kao i period u kojem rate dospijevaju za naplatu (mjesečno, tromjesečno i sl.).

(3) Pri oglašavanju iz st. (1) i (2) ovog člana, iznos efektivne kamatne stope treba biti naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata.

(4) Oglašavanjem iz st. (1) i (2) ovog člana smatra se oglašavanje u smislu zakona kojim se uređuje oglašavanje – oglašavanje u sredstvima javnog informisanja, u prostorijama banke, mikrokreditne organizacije i davalaca lizinga (brošure, reklamni letci i dr.), odnosno na internet stranici.

Član 14.

(1) Ako je za zaključenje ugovora o kreditu, mikrokreditu, odnosno lizingu obavezno i zaključenje ugovora o sporednim uslugama (naročito ugovora o osiguranju), a pri tom se cijena sporedne usluge ne može odrediti unaprijed – postojanje takve obaveze iskazuje se jasno, sažeto i na vidljiv način, zajedno sa iskazivanjem efektivne kamatne stope.

(2) Pri oglašavanju je zabranjeno koristiti izraze kojima se kredit, mikrokredit, odnosno lizing označavaju besplatnim ili slične izraze ako je odobrenje tog kredita, mikrokredita, odnosno lizinga uslovljeno zaključenjem drugog ugovora ili je uslovljeno bilo čime što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu.

Informisanje korisnika u pregovaračkoj fazi

Član 15.

(1) Banka, mikrokreditna organizacija i davalac lizinga su dužni korisniku pružiti informacije o uslovima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nude u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge, u pisanoj formi ili elektronskom obliku koji se odnose na ugovor o novčanom depozitu/kreditu/mikrokreditu/lizingu, o dozvoljenom prekoračenju, odnosno o otvaranju i vođenju računa, kao i na ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice (u daljem tekstu: ponuda), na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davalaca istih usluga i procijeni da li ugovor odgovara njegovim potrebama i finansijskoj situaciji, ali koji korisnika nijednog trenutka neće dovesti u zabludu.

(2) Informacioni list iz stava (1) ovog člana treba da sadrži:

- 1) vrstu usluge (opis/karakteristike finansijske usluge koja se nudi),
- 2) poslovno ime i adresu davaoca usluge,

- 3) iznos usluge, oznaku valute i uslove korištenja,
 - 4) trajanje ugovora,
 - 5) visinu i promjenjivost nominalne kamatne stope,
 - 6) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba da plati, odnosno koji mu se treba isplatiti,
 - 7) iznos i broj rata kredita i perioda u kojima dospijevaju (mjesečno, tromjesečno i drugo),
 - 8) troškove održavanja jednog ili više računa na kojima će se evidentirati transakcije uplata i povlačenja sredstava, izuzev ako to otvaranje računa nije samo ponuđena opcija, zajedno sa troškovima korištenja određenog sredstva otplate, kako za transakcije plaćanja, tako i za povlačenja sredstava, te sve druge naknade i troškove koji proizlaze iz ugovora uz određenje da li su fiksni ili promjenljivi i uslove pod kojima se mogu mijenjati,
 - 9) informaciju u slučaju o obavezi korištenja notarskih usluga prilikom zaključenja ugovora,
 - 10) informaciju o obavezi zaključenja ugovora o sporednim uslugama povezanim s osnovnim ugovorom, naročito kad je zaključenje takvog ugovora obavezno radi dobijanja usluge prema uslovima iz oglasa,
 - 11) kamatnu stopu koja se primjenjuje u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza i pravila za njeno prilagođavanje, te druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza,
 - 12) po potrebi instrumente osiguranja ispunjenja obaveza,
 - 13) iznos naknade za prijevremeni povrat,
 - 14) pravo korisnika da na zahtjev dobije besplatnu kopiju nacrtu ugovora, izuzev ako banka u vrijeme podnošenja zahtjeva korisnika ocijeni da ne postoje uslovi za zasnivanje odnosa s korisnikom u konkretnom pravnom poslu,
 - 15) period u kojem banku obavezuju podaci dati u pregovaračkoj fazi,
 - 16) uslove polaganja novčanog depozita kod banke, ako je to uslov za odobravanje kredita, kao i mogućnost i uslove zatvaranja kredita novčanim depozitom,
- (3) Svi podaci i informacije u vezi s uslugom koju banka nudi moraju biti ispisani jednakom veličinom slova i jednako uočljivi u standardnom informacionom listu.
- (4) Agencija može propisati i dodatne elemente standardnog informacionog lista, zavisno od vrste usluge, koja se kao ponuda uručuje korisniku.

Sadržaj ugovora o bankarskim uslugama, uslugama mikrokreditiranja i lizingu
Obaveza procjene kreditne sposobnosti

Član 16.

(1) Prije zaključenja ugovora o kreditu, mikrokreditu, odnosno lizingu – banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga dužni su kreditnu sposobnost korisnika, jemca ili drugog lica koje lično osigurava ispunjenje obaveza korisnika procijeniti na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od korisnika, uvidom u kreditne registre, uz prethodnu pisanu saglasnost osobe na koju se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka.

(2) Prije zaključenja ugovora o kreditu, mikrokreditu odnosno lizingu, davalac finansijske usluge je dužan, uz prethodnu pisanu saglasnost korisnika, jemca ili drugog lica koje lično osigurava ispunjenje obaveze korisnika, međusobno ih informisati i upoznati sa dokumentacijom i podacima pribavljenim u postupku procjene kreditne sposobnosti.

(3) Odredbe st. (1) i (2) ovog člana ne primjenjuju se u slučajevima kada je takvo saopćavanje podataka izričito zabranjeno posebnim prinudnim propisima ili je suprotno ciljevima javnog poretka.

(4) Ako se ugovorne strane saglase da se kreditno zaduženje korisnika kao dužnika poveća, davalac finansijske usluge je dužan ponovno procijeniti kreditnu sposobnost korisnika, jemca ili drugog lica koje lično osigurava ispunjenje obaveze korisnika, prije bilo kakvog značajnijeg povećanja ukupnog iznosa kredita. Pod značajnijim povećanjem ukupnog iznosa kredita podrazumijeva se povećanje ukupnog iznosa kredita za više od 10%.

(5) Ukoliko jedno lice nije saglasno da se dobijeni podaci i dokumentacija za procjenu njegove kreditne sposobnosti saopće drugim licima, davalac finansijske usluge je dužan s tom činjenicom upoznati druga lica.

(6) Ako je zahtjev za kredit, mikrokredit odnosno lizing odbijen na osnovu uvida u bazu podataka iz stava (1) ovog člana – davalac finansijske usluge je dužan na zahtjev korisnika uručiti izvještaj centralnog registra kredita po osnovu kojeg je donesena negativna odluka po njegovom zahtjevu bez naknade, prilikom izuzimanja dokumentacije koju je korisnik predao banci, odnosno davaocu lizinga uz zahtjev za korištenje finansijske usluge.

(7) Agencija će propisati uslove za procjenu i dokumentovanje kreditne sposobnosti korisnika i drugih lica u kreditnom poslu.

(8) Ako davalac finansijske usluge ispunjenje obaveza korisnika, po poslovima odobravanja kredita, mikrokredita, odnosno lizinga osigurava jemstvom, dužan je u pregovaračkoj fazi upoznati jemca s predmetom jemstva, oblikom jemstva koji se ugovorom zahtijeva, obimom jemčeve odgovornosti na koju se obavezuje davanjem izjave o jemčenju, te da mu predoči sve informacije, odnosno učini dostupnim sve bitne elemente ugovora iz kojih su jasno vidljivi prava i obaveze ugovornih strana, i na njegov zahtjev, bez naknade, preda nacrt ugovora radi razmatranja izvan prostorija davalaca finansijskih usluga.

Ugovor o kreditu i mikrokreditu

Član 17.

(1) Obavezni elementi ugovora o kreditu i mikrokreditu su:

- 1) vrsta kredita/mikrokredita;
- 2) period na koji se kredit/mikrokredit odobrava;
- 3) poslovno ime, ime i adresu ugovornih strana;
- 4) iznos kredita/mikrokredita koji se odobrava i uslove povlačenja sredstava;
- 5) kod kredita indeksiranih u stranoj valuti – valutu u kojoj banka odnosno mikrokreditna organizacija indeksira kredit/mikrokredit, tip kursa valute koji se primjenjuje pri odobravanju i otplati kredita/mikrokredita kredita/mikrokredita (kupovni ili prodajni kurs Centralne banke Bosne i Hercegovine ili službeni srednji kurs, ili kupovni ili prodajni kurs banke) kao i datum obračuna;
- 6) visinu nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promjenljiva, a ako je promjenljiva – elemente na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i dr.), njihovu visinu u vrijeme zaključenja ugovora, perioda u kojima će se mijenjati, kao i fiksni element ako je ugovoren;
- 7) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba da plati, a izračunat je na dan zaključenja ugovora;
- 8) plan otplate kredita/mikrokredita i pravo korisnika da tokom trajanja ugovora, u slučaju promjene plana otplate, odnosno jedanput godišnje ako nije došlo do ove promjene, dobije besplatno plan otplate, a ako se kamata i troškovi otplaćuju bez istovremene otplate glavnice – plan otplate kredita treba da sadrži samo rokove i uslove otplate kamate i troškova;
- 9) metod koji se primjenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);
- 10) stopa zatezne kamate u trenutku zaključenja ugovora koja se primjenjuje u slučaju kašnjenja u izmirenju obaveza i pravila za njeno prilagođavanje, te sve druge naknade koje se plaćaju u slučaju neispunjenja obaveza;
- 11) upozorenje o posljedicama u slučaju neizmirivanja obaveza, uslove, postupak i posljedice otkaza, odnosno raskida ugovora o kreditu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, kao i obavještenje o uslovima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza;
- 12) vrstu i visinu svih naknada koje padaju na teret korisnika kredita/mikrokredita, uz određenje da li su fiksne ili promjenljive, a ako su promjenljive – rokove u kojima će ih banka mijenjati, kao i vrstu i visinu drugih troškova (porezi, naknade nadležnim organima i dr.);
- 13) vrste sredstava osiguranja, mogućnost za njihovu zamjenu tokom perioda otplate kredita/mikrokredita, kao i uslove aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza;
- 14) uslove i način prijevremene otplate kredita/mikrokredita i visinu naknade u vezi s tim;
- 15) pravo korisnika na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka;
- 16) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa;
- 17) po potrebi, odredbu o obavezi korištenja i plaćanja troškova notarskih usluga.

(2) Ukupni troškovi kredita/mikrokredita za korisnika uključuju kamate, naknade, poreze i sve druge naknade i troškove koji su direktno povezani sa odobravanjem i korištenjem kredita/mikrokredita i uključuju se u obračun i iskazivanje efektivne kamatne stope.

(3) Ukupan iznos koji korisnik treba da plati predstavlja zbir iznosa kredita/ mikrokredita i ukupnih troškova kredita/mikrokredita koje korisnik snosi.

(4) Pri isplati kredita/mikrokredita banka odnosno mikrokreditna organizacija uz ugovor uručuje korisniku jedan primjerak plana otplate kredita/mikrokredita koji se smatra sastavnim dijelom ugovora, a drugi primjerak ovog plana banka odnosno mikrokreditna organizacija zadržava u svojoj dokumentaciji.

Ugovor o lizingu

Član 18.

(1) Ugovor o lizingu mora da sadrži sve obavezne elemente u skladu sa Zakonom o lizingu.

(2) Kod ugovora o lizingu – kamata, naknade i drugi troškovi, ako su promjenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se službeno objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i dr.) i čija je priroda takva da na njihovu vrijednost ne može utjecati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

(3) Pri zaključivanju ugovora o lizingu, davalac lizinga uz ugovor uručuje korisniku jedan primjerak plana otplate lizinga i pregleda obaveznih elemenata lizinga koji sadrži osnovne podatke o lizingu, a koji se smatraju sastavnim dijelovima ugovora. Drugi primjerak ovog plana, odnosno pregleda davalac lizinga zadržava u svojoj dokumentaciji.

Ugovor o revolving kreditu

Član 19.

(1) Ugovor o revolving kreditu je ugovor po kojem banka na određeni period stavlja određeni novčani iznos na raspolaganje korisniku, s tim da ga on može koristiti u svakom trenutku u odobrenom periodu. Kredit se odobrava kao okvirni iznos. Svako korištenje smanjuje raspoloživa sredstva, a vraćanje kredita obnavlja ih do odobrenog okvirnog iznosa.

(2) U svakom trenutku i bez naknade, korisnik ima pravo da na uobičajeni način raskine ugovor o revolving kreditu, izuzev ako je ugovoren otkazni rok koji ne može biti duži od mjesec dana.

(3) Banka može otkazati ugovor o revolving kreditu, ako je tako ugovoreno, uz obavezu pisanog obavještanja korisnika najmanje 30 dana unaprijed ili ukoliko korisnik i nakon privremenog uskraćivanja izvrši povlačenje sredstava suprotno ugovoru o revolving kreditu.

(4) Banka može iz opravdanih razloga (neovlašteno korištenje kredita iz stava (1) ovog člana, značajno pogoršanje kreditne sposobnosti korisnika i drugo) i ako je tako ugovoreno, smanjiti iznos koji se stavlja na raspolaganje korisniku kredita, te

privremeno ili trajno uskratiti korisniku pravo na povlačenje sredstava, s tim da je dužna da ga o razlozima uskraćivanja obavijesti u pisanoj formi ili elektronskim putem, i to ako je moguće odmah ili u roku od naredna tri dana, osim kada je pružanje takvih obavještenja zabranjeno drugim propisima.

Ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice

Član 20.

(1) Ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice sadrži sljedeće obavezne elemente:

- 1) naziv, ime i adresu ugovornih strana;
- 2) karakteristike, način upotrebe i ograničenja upotrebe kartice;
- 3) način postupanja korisnika radi sigurnog korištenja kartice;
- 4) procent minimalne mjesečne obaveze za plaćanje kod kreditne kartice;
- 5) valutu u kojoj se vrši obračunavanje dugovanja po kartici;
- 6) obavještenje o postojanju naknade za podizanje gotovine na bankomatu druge banke;
- 7) način postupanja korisnika u slučaju uočenog neovlaštenog korištenja podataka sa kartice, oštećenja, krađe ili gubitka kartice;
- 8) način postupanja korisnika i banke u slučaju blokade kartice;
- 9) odgovornost i obavezno postupanje korisnika i banke izdavaoca kartice u slučaju krađe i gubitka kartice, odnosno u slučaju neovlaštenog korištenja podataka s kartice;
- 10) pravo korisnika na odustanak od ugovora, uslove i način odustanka;
- 11) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa;

(2) Ugovor iz stava (1) ovog člana, pored elemenata iz toga stava, sadrži i elemente iz člana 17. stav (1) ovog zakona, osim elementa iz tačke 8) toga stava.

Ugovor o novčanom depozitu i ulogu na štednju

Član 21.

(1) Ugovor o novčanom depozitu sadrži sljedeće obavezne elemente:

- 1) vrstu novčanog depozita, odnosno uloga i period na koji banka prima novčani depozit, odnosno ulog na štednju;
- 2) iznos sredstava koji banka prima u novčani depozit;
- 3) valutu u kojoj korisnik polaže, a banka isplaćuje sredstva na ime novčanog depozita (konvertibilna marka i dr.), a u slučaju novčanog depozita s ugovorenom valutnom klauzulom – i tip kursa valute koji se primjenjuje pri polaganju, odnosno isplati novčanog depozita (službeni srednji kurs), kao i datum obračuna;
- 4) visinu nominalne godišnje kamatne stope, uz naznaku da li postoji obaveza korisnika o plaćanju poreza;
- 5) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji se korisniku treba isplatiti, a izračunat je na dan zaključenja ugovora;
- 6) bezuslovne pogodnosti koje banka pruža u vezi s novčanim depozitom;
- 7) promjenljivost nominalne kamatne stope (fiksna ili promjenljiva);
- 8) elemente na osnovu kojih se određuje ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa, njihovu visinu u vrijeme zaključenja ugovora i periode u kojima će se mijenjati, kao i fiksni element ako je ugovoren;
- 9) metod koji se primjenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);

- 10) način na koji i uslove pod kojima korisnik može raspolagati sredstvima novčanog depozita;
- 11) vrstu i visinu svih naknada koje padaju na teret deponenta, uz određenje jesu li fiksne ili promjenljive, a ako su promjenljive – periode u kojima će ih banka mijenjati, kao i vrstu i visinu drugih troškova (porezi, naknade nadležnim organima i dr.);
- 12) uslove i način automatskog produžavanja oročenja;
- 13) iznos osiguranog novčanog depozita;
- 14) uslovi pod kojim se sa novčanim depozitom odnosno ulogom na štednju može raspolagati prije roka isteka na koji je banka primila novčani depozit odnosno ulog na štednju, kao i dokumentovanje ispunjenja tih uslova;
- 15) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa

(2) Kod ugovora o novčanom depozitu – naknade i drugi troškovi, ako su promjenljivi, moraju zavisiti od ugovorenih elemenata koji se službeno objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i dr.) i čija je priroda takva da na njihovu vrijednost ne može utjecati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

(3) Pri zaključivanju ugovora o novčanom depozitu, banka uz ugovor uručuje jedan primjerak pregleda obaveznih elemenata novčanog depozita koji sadrži osnovne podatke o novčanom depozitu, a koji se smatraju sastavnim dijelovima ugovora. Drugi primjerak ovog pregleda banka zadržava u svojoj dokumentaciji.

(4) Banka je dužna da korisniku pri zaključivanju ugovora o ulogu na štednju izda štednu knjižicu.

(5) U slučaju automatskog produžavanja oročenja novčanog depozita – banka je dužna da, najkasnije 15 dana prije isteka roka oročenja, korisnika obavijesti o roku na koji se produžuje ugovor o novčanom depozitu i o novoj kamatnoj stopi, a korisnik ima pravo da ugovor raskine najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema tog obavještenja, i to bez naknade i uz kamatu ugovorenu za istekli oročeni period.

(6) Odredbe ovog člana odnose se i na uloge na štednju.

Ugovor o otvaranju i vođenju računa

Član 22.

(1) Ugovor o otvaranju i vođenju računa, pored elemenata utvrđenih propisima kojima se uređuje platni promet, sadrži sljedeće obavezne elemente:

1) vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika, uz određenje da li su fiksni ili promjenljivi, a ako su promjenljivi – periode u kojima će ih banka mijenjati;

2) podatak da li banka plaća kamatu, visinu kamatne stope po kojoj banka obračunava kamatu, uz određenje da li je fiksna ili promjenljiva, a ako je promjenljiva – elemente čija promjena utječe na promjenu kamatne stope, perioda u kojima će je banka mijenjati, način izmjene, razloge za izmjenu, kao i metod koji se primjenjuje kod obračuna kamate (konformni, proporcionalni i dr.);

3) kamatnu stopu i dodatne troškove koji se obračunavaju u slučaju neugovorenog prekoračenja po računu;

4) obavještenje o uslovima i načinu ustupanja potraživanja prema korisniku u slučaju neizmirenja obaveza;

5) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa;

(2) Ako banka naknade i druge troškove iz stava (1) tačka 1) ovog člana uveća iznad ugovorenog iznosa, dužna je o tome obavijestiti korisnika najkasnije 15 dana prije početka primjene izmijenjenih naknada, odnosno drugih troškova.

(3) U slučaju otkaza ugovora, korisnik može na svoj zahtjev, a nakon izmirenja obaveza po računu, bez naknade prenijeti sredstva u drugu banku ili podići sredstva u gotovini i ugasiti račun, a banka je dužna da mu to omogući.

Član 23.

Ako je ugovorom o novčanom depozitu ili tekućem računu ugovoreno izdavanje i korištenje platne kartice, ugovor sadrži i sljedeće obavezne elemente:

- 1) valutu u kojoj se vrši obračunavanje dugovanja po kartici,
- 2) obavještenje o postojanju naknade za podizanje gotovine na bankomatu druge banke,
- 3) prava i obaveze, način postupanja korisnika u slučaju uočenog neovlaštenog korištenja podataka s kartice, oštećenja, krađe ili gubitka kartice,
- 4) prava i obaveze, način postupanja korisnika i banke u slučaju blokade kartice i
- 5) odgovornost korisnika i banke izdavaoca kartice u slučaju krađe i gubitka kartice, odnosno u slučaju neovlaštenog korištenja podataka s kartice.

Promjenljiva nominalna kamatna stopa

Član 24.

(1) Promjenljiva nominalna kamatna stopa je kamatna stopa čija visina zavisi od ugovorenih promjenljivih elemenata, odnosno promjenljivih i fiksnih, s tim što su promjenljivi elementi oni koji se službeno objavljuju (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i dr.) Na promjenljivost kamatne stope ne može utjecati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

(2) U pojedinačnim ugovorima o kreditu/mikrokreditu/lizingu samo jedan promjenjivi element može biti promjenjivog karaktera.

(3) Odredbe o promjenjivoj kamatnoj stopi treba da sadrže klauzulu dvosmjernog karaktera.

(4) Banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga dužni su da promjenljivu nominalnu kamatnu stopu utvrđuju na način određen odredbama stava 1. ovog člana.

(5) Banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga dužni su da u svojim poslovnim prostorijama drže istaknuto obavještenje i korisniku učini dostupnim podatke o kretanju vrijednosti ugovorenih promjenljivih elemenata iz stava (1) ovog člana.

Ugovor o drugim bankarskim uslugama

Član 25.

(1) Ugovori o garancijama, avalima, akreditivu, sefu kao i drugi ugovori po poslovima koje banka obavlja u skladu sa zakonom moraju sadržavati vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika.

(2) Agencija može propisati obavezne, odnosno dodatne elemente ugovora o drugim bankarskim uslugama.

Pravo na odustanak

Član 26.

(1) Davalac finansijskih usluga ne može korisniku staviti na raspolaganje kreditna sredstva prije isteka roka od 14 dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit zahtjev korisnika.

(2) Korisnik ima pravo da odustane od zaključenog ugovora o kreditu/mikrokreditu, ugovora o finansijskom lizingu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice – u roku od 14 dana od dana zaključenja ugovora, bez navođenja razloga za odustanak.

(3) Kod ugovora o kreditu/mikrokreditu koji je osiguran hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, korisnik može odustati od ugovora pod uslovom da nije počeo da koristi kredit/mikrokredit, odnosno finansiranje.

(4) Pri odustanku od ugovora iz stava (2) ovog člana, a prije isteka roka iz tog stava, korisnik je dužan o svojoj namjeri da odustane obavijestiti banku, mikrokreditnu organizaciju, davaoca lizinga, odnosno trgovca na način kojim se potvrđuje prijem ovog obavještenja, pri čemu se datum prijema tog obavještenja smatra datumom odustanka od ugovora. Ovo obavještenje dostavlja se u pisanoj formi.

(5) Korisnik koji odustane od ugovora o kreditu/mikrokreditu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa i ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja iz stava (4) ovog člana, vratiti banci glavnica i kamatu iz osnovnog posla za vrijeme korištenja kredita/mikrokredita.

(6) Korisnik koji odustane od ugovora o lizingu s opcijom kupovine predmeta lizinga dužan je davaocu lizinga odmah po slanju obavještenja iz stava (4) ovog člana vratiti predmet lizinga. Korisnik iz ovog stava dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja iz stava (4) ovog člana davaocu lizinga nadoknaditi pretrpljenu štetu ako je došlo do umanjenja vrijednosti predmeta lizinga i platiti ugovorenu kamatu iz osnovnog posla od dana zaključenja ugovora do dana plaćanja kamate.

(7) Korisnik koji odustane od finansijske pogodbe s trgovcem dužan je odmah trgovcu vratiti predmet kupoprodaje. Korisnik iz ovog stava dužan je odmah, a najkasnije u roku od 30 dana od dana slanja obavještenja iz stava (4) ovog člana, trgovcu nadoknaditi

pretrpljenu štetu ako je došlo do umanjenja vrijednosti predmeta kupoprodaje i platiti ugovorenu kamatu iz osnovnog posla od dana zaključenja kupoprodaje do dana plaćanja kamate.

(8) Davaoci usluga nemaju pravo na druge naknade, osim naknada iz st. (5) do (7) ovog člana i troškova nastalih kod nadležnih organa, a u slučaju iz stava (3) ovog člana – banka odnosno mikrokreditna organizacija ima pravo na naknadu stvarnih troškova koje je imala povodom zaključenja ugovora o kreditu.

(9) Korisnik mora biti upoznat sa stvarnim troškovima iz stava (8) ovog člana prije zaključenja ugovora o finansijskoj pogodbi.

(10) Ako davaoci usluga iz stava (4) ovog člana ili treća strana na osnovu ugovora s tim davaocima, pružaju i sporedne usluge u vezi s finansijskim uslugama iz st. (2) i (3) ovog člana – korisnika više ne obavezuje ugovor o sporednim uslugama ako korisnik koristi svoje pravo na odustanak od osnovnog ugovora u skladu sa ovim članom, osim u slučaju kada je korisnik počeo koristiti navedenu uslugu u skladu sa drugim ugovorom. Korisnik kredita mora u pismenom odustanku u skladu sa stavom (4) ovog člana izričito navesti da odustaje i od sporedne usluge.

Prijevremena otplata

Član 27.

(1) Korisnik ima pravo da u bilo kojem momentu vrati kredit, u potpunosti ili djelimično, prije roka određenog za vraćanje, pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora (prijevremena otplata), ali je dužan da o namjeri prijevremene otplate kredita unaprijed obavijesti banku u ugovorenom roku.

(2) U slučaju prijevremene otplate kredita, banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova koji su direktno u vezi s prijevremenom otplatom kredita, pod uslovom da je prijevremena otplata izvršena u periodu tokom kojeg se primjenjivala fiksna nominalna kamatna stopa, a kod ugovora o kreditu čiji je predmet kupovina nepokretnosti ako je ugovorena fiksna ili promjenljiva nominalna kamatna stopa i ako je iznos prijevremene otplate kredita u periodu od godine dana veći 20.000,00 KM.

(3) Naknada iz stava (2) ovog člana može se ugovoriti do visine pretrpljene štete zbog prijevremene otplate, a najviše do 1% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita, i to ako je period između prijevremene otplate i roka ispunjenja obaveze iz ugovora o kreditu duži od jedne godine. Ako je to period kraći od jedne godine naknada ne može biti veća od 0,5% iznosa prijevremeno otplaćenog kredita.

(4) Banka ne može zahtijevati naknadu za prijevremenu otplatu:

- 1) ako je otplata bila učinjena na osnovu zaključenog ugovora o osiguranju čija je namjena osiguranje otplate kredita,
- 2) ako se otplata vrši tokom perioda za koji je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa, osim kod kredita čiji je predmet kupovina nepokretnosti i
- 3) u slučaju dozvoljenog prekoračenja računa.

(5) Naknada za prijevremenu otplatu kredita ni u jednom slučaju ne može biti veća od iznosa kamate koju bi korisnik platio za vrijeme od dana vraćanja kredita do dana kada je kredit po ugovoru trebao biti vraćen.

(6) Agencija može propisati eventualne dodatne uslove prijevremene otplate kredita.

(7) Odredbe ovog člana primjenjuju se i na ugovor o mikrokreditu i lizingu.

Izmjena obaveznih elemenata ugovora

Član 28.

(1) Ako banka, mikrokreditna organizacija ili davalac lizinga namjerava neki od obaveznih elemenata ugovora izmijeniti, dužna je pribaviti pisanu saglasnost svih sudionika u kreditnom odnosu, prije primjene te izmjene, izuzev za izmjenu promjenjive kamatne stope, koja je ugovorena u skladu sa odredbama ovog zakona.

(2) U slučaju da korisnik nije saglasan s izmjenama obaveznih elemenata ugovora, banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga ne može jednostrano izmijeniti uslove iz ugovora, niti ugovor jednostrano raskinuti, odnosno otkazati, osim u razlozima predviđenim propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi ili ukoliko dođe do promjene zakonskih propisa koji imaju utjecaja na utvrđivanje visine obaveznih elemenata ugovora.

(3) Banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga su dužni korisnika, u roku i na način određen ugovorom, obavještavati o promjeni podataka koji ne predstavljaju obavezne elemente ugovora.

Obavještenje o promjenljivoj nominalnoj kamatnoj stopi

Član 29.

(1) Ako je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa – banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga dužni su da o izmjeni te stope korisnika obavijeste u pisanoj ili elektronskoj formi i to prije početka primjene izmijenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovorom, i da u tom obavještenju navedu datum od kada se izmijenjena stopa primjenjuje.

(2) Uz obavještenje iz stava (1) ovog člana – banka kod ugovora o kreditu, mikrokreditna organizacija kod ugovora o mikrokreditu, odnosno davalac lizinga kod ugovora o lizingu u pisanoj formi dostavljaju korisniku i izmijenjeni plan otplate kredita/mikrokredita, odnosno plan otplate predmeta lizinga.

(3) Banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga dužni su, na zahtjev korisnika, planove iz stava (2) ovog člana učiniti dostupnim korisniku za sve vrijeme trajanja ugovornog odnosa, i to bez naknade.

(4) Obaveza obavještanja iz stava (1) ovog člana postoji i u slučaju izmjene promjenljivih elemenata koji utječu na visinu drugih novčanih obaveza.

Obavještenje o stanju duga i prekoračenju računa

Član 30.

(1) Davalac finansijskih usluga je dužan bez naknade, na zahtjev korisnika dostaviti obavještenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu/mikrokreditu, lizingu, odnosno kreditnoj kartici u pisanoj formi ili elektronskim putem.

(2) U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa, banka je dužna najmanje jedanput mjesečno dostaviti korisniku bez naknade, u pisanoj formi ili elektronskim putem, obavještenje – izvod o svim promjenama na njegovom računu, a na zahtjev korisnika dužna je to obavještenje dostaviti bez odlaganja uz pravo na naplatu takvog obavještenja u skladu sa općim uslovima poslovanja koji su prezentirani korisniku prilikom zaključenja ugovora o dozvoljenom prekoračenju.

(3) Obavještenje iz stava (2) ovog člana obavezno sadrži sljedeće podatke:

- 1) broj računa,
- 2) periode na koje se odnosi izvod,
- 3) datum promjene, opis promjene, kao i iznos i vrstu promjene (odobrenje ili zaduženje računa),
- 4) prethodno i novo stanje računa, kao i datum slanja izvoda,
- 5) primijenjenu nominalnu kamatnu stopu,
- 6) sve zaračunate troškove.

(4) U slučaju znatnog prekoračenja računa koje traje duže od jednog mjeseca – banka je dužna da bez odlaganja i naknade, u pisanoj formi obavijesti klijenta:

- 1) o iznosu prekoračenja,
- 2) o kamatnoj stopi koja će se primijeniti na iznos prekoračenja,
- 3) o drugim eventualnim troškovima i kaznama.

Član 31.

(1) Ako korisnik svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku, na dospelu a neizmirenu obavezu primjenjuju se pravila o kamati koja se primjenjuje u slučaju dužnikova kašnjenja u izmirenju obaveza, u skladu sa propisima kojima se uređuju obligacioni odnosi.

(2) Ako u toku trajanja ugovornog odnosa bude umanjena kreditna sposobnost korisnika, odnosno ako nastupe druge bitne okolnosti na koje korisnik ne može utjecati – banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac finansijskog lizinga mogu, na zahtjev korisnika, proglasiti zastoje u otplati (moratorij) za određeni period, a u tom periodu banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga ne obračunavaju zateznu kamatu na dospelu, a neizmireno potraživanje.

(3) Banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga mogu svojim aktima poslovanja propisati kriterije za proglašenje zastoja u otplati u skladu sa propisom Agencije.

Zabrana naplate opomene

Član 32.

Davaoci finansijskih usluga ne mogu naplaćivati opomene za kašnjenje u plaćanju dospjelih obaveza korisnika po ugovorima iz ovog zakona, uključujući i opomene na ugovore iz člana 3. ovog zakona, počev od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Pravo na primjenu istog tipa kursa

Član 33.

Odredbe člana 17. stav (1) tačka 5) ovog zakona shodno se primjenjuju na ugovor o lizingu, odnosno novčanom depozitu.

Pravo na isti metod obračuna kamate

Član 34.

Ako korisnik ima obavezu polaganja namjenskog depozita s ugovorenom kamatom radi dobijanja kredita, ima pravo na primjenu istog metoda obračuna kamate na taj depozit koji je primijenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita, a banka je dužna da mu omogući ostvarenje tog prava.

Prava u vezi s računom

Član 35.

(1) Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne u gotovini sredstva sa svog računa u KM ili deviznog računa kod banke kod koje ima otvoren ovaj račun.

(2) Korisnik ima pravo da bez naplate posebne naknade sredstva sa svog računa podigne odmah poslije evidentiranog priliva sredstava.

(3) Korisnik ima pravo na besplatno gašenje računa.

Prava u vezi s platnom karticom

Član 36.

(1) Banka je dužna osigurati korisniku da samo on ima pristup ličnom identifikacionom broju do uručenja platne kartice.

(2) Banka izdavalac platne kartice snosi rizik u vezi s dostavljanjem korisniku platne kartice i ličnog identifikacionog broja.

(3) Korisnik je dužan da bez odlaganja prijavi banci gubitak, odnosno krađu platne kartice i da od banke zahtjeva blokadu njene dalje upotrebe, a banka je dužna da mu to u svakom trenutku omogući.

(4) Ako banka izdavalac platne kartice ne omogući da se u svakom trenutku prijavi gubitak, krađa ili transakcija izvršena neovlaštenim korištenjem platne kartice, odnosno podataka s platne kartice – korisnik ne snosi posljedice neovlaštene upotrebe, osim ako je sam ili neko od članova njegovog domaćinstva ne zloupotrebi.

(5) Korisnik snosi sve gubitke u vezi sa svakom transakcijom izvršenom zloupotrebom koju sam učini, a snosi i gubitke nastale zbog toga što nije ispunio svoje obaveze koje proizlaze iz propisanih uslova o izdavanju i korištenju platne kartice, obavezu da bez odlaganja obavijesti banku o gubitku, krađi i zloupotrebi platne kartice i obavezu da na adekvatan način čuva lični identifikacioni broj.

(6) Korisnik ne snosi gubitke nastale po osnovu transakcija izvršenih poslije prijave banci gubitka, krađe ili neovlaštenog korištenja platne kartice, odnosno podataka s platne kartice, osim ako je sam izvršio zloupotrebu ili učestvovao u zloupotrebi ili djelovao s namjerom prevare, što se odnosi i na članove njegovog domaćinstva.

(7) Korisnik ima pravo na gašenje platne kartice bez naknade.

Ustupanje potraživanja

Član 37.

(1) U slučaju ustupanja potraživanja banke iz ugovora o kreditu drugoj banci ili drugoj finansijskoj organizaciji koja ima dozvolu Agencije za rad u skladu sa propisima (u daljem tekstu: prijemnik), korisnik prema prijemniku ima ista prava koja je imao prema banci, i može drugom prijemniku istaći, osim prigovora koje ima prema njemu i one prigovore koje je imao prema banci iz ugovora o kreditu, a prijemnik ne može korisnika dovesti u nepovoljniji položaj od položaja koji bi imao da to potraživanje nije preneseno i korisnik zbog toga ne može biti izložen dodatnim troškovima.

(2) Banka je dužna obavijestiti korisnika o ustupanju potraživanja iz stava 1. ovog člana, izuzev ako je nastavila da u ime i za račun prijemnika po kreditu vrši naplatu ustupljenog potraživanja od korisnika.

(3) Odredbe ovog člana shodno se primjenjuju na potraživanja iz ugovora o mikrokreditu i ugovora o lizingu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju platne kartice i ugovora o otvaranju i vođenju računa.

Ugovor o dozvoljenom prekoračenju tekućeg računa

Član 38.

(1) Ugovor o dozvoljenom prekoračenju tekućeg računa mora sadržavati elemente iz člana 17. stav (1) izuzev tač. 6) i 8) te iznos o dozvoljenoj gornjoj granici prekoračenja na tekućem računu, troškove koji se u trenutku sklapanja ugovora naplaćuju i uslovima i postupku raskida ugovora.

(2) Kod ugovora iz stava (1) ovog člana banka je dužna da izdavanjem i dostavljanjem izvoda, na ugovoreni način najmanje krajem svake godine, redovno obavještava korisnika o početnom saldu, promjenama stanja računa po osnovu uplata, isplata, naplata i plaćanja, te provizija i naknada koje banka zaračunava za izvršene usluge, kao i o završnom saldu računa za izvještajni period.

(3) Osim dostavljanja izvještaja iz stava (2) ovog člana, banka je dužna da obavještava korisnika o primijenjenim kamatnim stopama u izvještajnom periodu, kao i promjenama kamatnih stopa, naknada i troškova prije njihove primjene, u roku i na način utvrđenim ovim zakonom.

(4) Korisnik računa ima pravo da bez naplate posebne naknade podigne sredstva sa svog računa otvorenog u banci, u visini raspoloživih sredstava na računu.

(5) Ako banka prešutno dopušta prekoračenje tekućeg računa, dužna je korisnika obavijestiti o visini nominalne kamatne stope, metodu njenog obračuna i ostalim troškovima kojima će teretiti tekući račun korisnika zbog prekoračenja, kao i o promjeni visine kamatne stope ili troškova. U slučaju da to prekoračenje traje duže od tri mjeseca, banka je dužna s korisnikom sklopiti ugovor o prekoračenju tekućeg računa.

(6) Obavještenje iz stava (5) ovog člana bit će dostavljeno korisniku u izvještaju o stanju računa bez naknade.

Povezani ugovori o kreditu

Član 39.

(1) Ako korisnik svoje pravo na odustanak od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge ostvaruje u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača – ne obavezuje ga povezani ugovor o kreditu.

(2) U slučaju iz stava (1) ovog člana, prodavac je dužan o odustanku od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge obavijestiti banku u roku od osam dana, a banka je dužna da otplaćeni iznos po glavnici kredita koji je korisnik otplatio do momenta odustanka od tog ugovora vrati korisniku bez odlaganja, a najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je obaviještena o odustanku.

(3) Ako se zaključi ugovor o kupovini robe, odnosno pružanju usluge, a kredit na osnovu povezanog ugovora o kreditu ne bude odobren – ugovor o kupovini robe, odnosno pružanju usluge se raskida.

(4) Odredbe ovog člana shodno se primjenjuju na ugovor o mikrokreditiranju i ugovor o lizingu.

Nepravične ugovorne odredbe i nepošteno poslovanje

Član 40.

Na nepravične ugovorne odredbe i nepošteno poslovanje, kao i na postupak njihove zabrane, shodno se primjenjuju odredbe Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini.

Ostvarivanje zaštite prava i interesa korisnika

Član 41.

(1) Korisnik, jemac ili drugo lice koje lično osigurava ispunjenje obaveza korisnika ima pravo prigovora, ako smatra da se davalac finansijskih usluga ne pridržava odredaba zakona, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora.

(2) Davalac finansijskih usluga je dužan organizovati poslove rješavanja prigovora, donositi pisane procedure i postupke, dostaviti odgovor podnosiocu prigovora najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora, te voditi urednu evidenciju zaprimljenih i riješenih prigovora, o čemu je dužan izvještavati Agenciju u skladu sa propisima iz stava (8) ovog člana.

(3) Ako davalac finansijske usluge ne dostavi odgovor u roku iz stava (2) ovog člana ili podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom, podnosilac prigovora ima pravo da o tome pismeno obavijesti Ombudsmena i uloži prigovor.

(4) Nakon dobivanja pisanog obavještenja ili prigovora korisnika, Ombudsmen će zatražiti od davalaca finansijske usluge da se u roku od osam dana izjasni o navodima iz obavještenja, odnosno prigovora.

(5) Ako davalac usluga u ostavljenom roku propusti da se izjasni ili se izjasni, a Ombudsmen ocijeni da nisu u pitanju povrede odredaba ovog zakona kojima se uređuje zaštita korisnika, za koje su određene prekršajne kazne, Ombudsmen, korisnik ili davalac finansijskih usluga mogu dati prijedlog za pokretanje postupka posredovanja u spornom odnosu.

(6) Ako Ombudsmen na osnovu činjenica iz pisanog obavještenja, odnosno prigovora korisnika, a nakon izjašnjenja davaoca finansijskih usluga o tim činjenicama, ocijeni da su u pitanju povrede odredaba ovog zakona kojima se uređuje zaštita korisnika, za koje su određene prekršajne kazne, uputit će predmet nadležnom organizacionom dijelu Agencije na dalje postupanje.

(7) Davalac finansijskih usluga je dužan da sarađuje s Ombudsmenom, radi pravičnog i brzog rješavanja i prevladavanja nesuglasica i sporova po prigovorima.

(8) Agencija će propisati uslove i način ulaganja prigovora iz stava (1) ovog člana, postupanja banke po prigovoru i izvještavanja Agencije, kao i način postupanja Agencije po zaprimanju obavještenja i prigovora iz stava (3) ovog člana.

Član 42.

Davalac finansijskih usluga je dužan da Agenciji i drugim kontrolnim organima ovlaštenih posebnim zakonom omogući pregled zaključenih ugovora o usluzi s korisnikom, da im njihove kopije, te im dostavi druge podatke i dokumentaciju koja je potrebna pri vršenju nadzora.

III. FINANSIJSKE POGODBE KOJE NUDI TRGOVAC

Oglašavanje i ponuda

Član 43.

Pri oglašavanju i ponudi finansijskih pogodbi koje nudi trgovac (u daljem tekstu: finansijske pogodbe), a naročito prodaje sa obročnim otplatama cijene – trgovac mora naročito da navede podatke o robi ili usluzi, gotovinsku cijenu, kao i iznos koji se plaća unaprijed na ime učešća ili prve rate.

Ako se oglašava finansijska pogodba za kupovinu robe čija je kamatna stopa 0%, naznačavaju se i sve povoljnosti koje ima korisnik koji cijenu robe plaća gotovinski.

Ako se oglašava prodaja sa obročnim otplatama cijene koja se u smislu ovog zakona smatra kreditiranjem korisnika – razlika između cijene za kupovinu na odloženo plaćanje i za kupovinu za gotovinu mora biti procentualno iskazana.

Shodna primjena

Član 44.

Na finansijske pogodbe shodno se primjenjuju odredbe glave II. ovog zakona, izuzev odredaba čl. 41. i 42. ovog zakona.

IV. NADZOR

Član 45.

(1) Agencija vrši nadzor nad davaocima finansijskih usluga u skladu sa ovim zakonom i zakonima kojima se uređuju banke, mikrokreditne organizacije i davaoci lizinga.

(2) Tijelo nadležno za zaštitu potrošača vrši nadzor nad davaocima finansijskih pogodbi, u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača.

IV. KAZNE NE ODREDBE

Član 46.

(1) Novčanom kaznom od 5.000,00 do 10.000,00 KM kaznit će se banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga:

- 1) ako ugovori sadrže upućujuću normu na poslovnu politiku kad su u pitanju oni elementi koji su ovim zakonom predviđeni kao obavezni elementi ugovora (član 8. stav (5) ovog zakona);
- 2) ako postupa suprotno odredbi članka 8. stav (6) ovog zakona;
- 3) ako ugovor o kreditu ne sadrži obavezne elemente iz člana 17. ovog zakona;
- 4) ako ugovor o lizingu ne sadrži obavezne elemente iz člana 18. stav (1) ovog zakona;
- 5) ako ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice ne sadrži obavezne elemente iz člana 20. stav (1) i člana 23. stav (1) ovog zakona;
- 6) ako ugovor o novčanom depozitu ne sadrži obavezne elemente iz člana 21. stav (1) ovog zakona;
- 7) ako ugovor o otvaranju i vođenju računa ne sadrži obavezne elemente iz člana 22. stav (1) ovog zakona;
- 8) ako ugovori promjenljivu nominalnu kamatnu stopu suprotno članu 24. st. (1) i (2) ovog zakona ili se ne pridržava ugovoreni uslova;
- 9) ako naplati naknadu za prijevremenu otplatu suprotno članu 27. ovog zakona;
- 10) ako ne pribavi pismenu saglasnost za izmjenu obaveznih elemenata ugovora, odnosno jednostrano izmijeni uslove iz ugovora ili jednostrano raskine, odnosno otkaže ugovor (član 28. ovog zakona);
- 11) ako korisnika ne obavijesti o izmjeni ugovorene promjenljive nominalne kamatne stope i promjenljivih elemenata koji utječu na visinu drugih novčanih obaveza prije početka njihove primjene, odnosno periodično u skladu sa ugovorom i ne

- navede datum od kada se ti elementi primjenjuju (član 29. st. (1) i (4) ovog zakona);
- 12) ako uz obavještenje o izmjeni promjenljive nominalne kamatne stope besplatno ne dostavi izmijenjeni plan otplate kredita/lizinga naknade (član 29. st. (2) i (3) ovog zakona);
 - 13) ako pri odobravanju kredita/lizinga indeksiranog u stranoj valuti, odnosno pri njihovoj otplati ne primjeni službeni isti kurs (član 17. stav (5) tačka 1) i član 33. ovog Zakona);
 - 14) ako vrši naplatu opomena, suprotno članu 32. ovog zakona;
 - 15) ako ne primjeni isti metod obračuna kamate na položeni namjenski depozit koji je primijenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita (član 34. ovog zakona);
 - 16) ako korisniku ne omogući da podigne sredstva sa svog računa u gotovini, odnosno efektivnom stranom novcu bez naplate posebne naknade (član 35. stav (1) ovog zakona);
 - 17) ako korisniku ne omogući da bez naplate posebne naknade podigne sredstva sa svog računa odmah poslije evidentiranog priliva sredstava (član 35. stav (2) ovog zakona);
 - 18) ako korisniku naplati naknadu za gašenje računa (član 35. stav (3) ovog zakona);
 - 19) ako korisniku naplati naknadu za gašenje platne kartice (član 36. stav (7) ovog zakona);
 - 20) ako ustupi potraživanje suprotno članku 37. ovog zakona;
 - 21) ako ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa ne sadrži obavezne elemente iz članka 38. stav (1) ovog zakona.

(2) Za radnje iz stava (1) ovog člana kaznit će se za prekršaj i odgovorna lica u banci, mikrokreditnoj organizaciji, odnosno davaocu lizinga novčanom kaznom od 1.000,00 do 3.000,00 KM.

Član 47.

(1) Novčanom kaznom od 10.000,00 do 15.000,00 KM kaznit će se za prekršaj banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga, odnosno trgovac koji je pravno lice:

1) ako finansijske usluge ne oglašava na jasan i razumljiv način, odnosno ako oglašavanje sadrži netačne informacije, odnosno informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima pod kojima korisnik koristi ove usluge (član 6. ovog zakona);

2) ako ugovor nije sačinjen u pisanoj formi (član 7. stav (1) ovog zakona);

3) ako svaka ugovorna strana ne dobije primjerak ugovora (član 7. stav (2) ovog zakona);

4) ako općim uslovima poslovanja ne osigura primjenu dobrih poslovnih običaja, dobru poslovnu praksu i fer odnos prema korisniku, kao i usklađenost ovih uslova s propisima (član 9. stav (2) ovog zakona);

5) ako korisniku ne osigura da se u poslovnim prostorijama banke, mikrokreditne organizacije, odnosno davalaca lizinga, odnosno trgovca, i to najkasnije 15 dana prije njihove primjene, upozna s općim uslovima poslovanja na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Federaciji, odnosno ne pruži mu odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primjenu ovih uslova u vezi s određenom finansijskom uslugom i ne dostavi mu, na njegov zahtjev, te uslove u pisanoj formi ili na drugom trajnom nosaču podataka (član 10. ovog zakona);

6) ako efektivnu kamatnu stopu ne obračunava na propisani način (član 11. ovog zakona);

7) ako ne osigura obuku zaposlenih koji su angažovani na poslovima prodaje finansijskih usluga ili pružanju savjeta (član 12. stav (2) ovog zakona);

8) ako pri oglašavanju depozitnih i kreditnih usluga i poslova lizinga ne navede precizno i jasno na reprezentativnom primjer podatke iz članka 13. ovog zakona;

9) ako pri oglašavanju efektivne kamatne stope njen iznos nije naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata (član 13. stav (3) ovog zakona);

10) ako postojanje obaveze za zaključenje ugovora o sporednim uslugama ne iskaže jasno, sažeto i na vidljiv način, zajedno s iskazivanjem efektivne kamatne stope (član 14. stav (1) ovog zakona);

11) ako pri oglašavanju koristi izraze kojima se kredit/mikrokredit/lizing označavaju besplatnim ili slične izraze, a ne oglasi dodatne troškove po osnovu zaključenja drugih ugovora ili po osnovu bilo čega što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu (član 14. stav (2) ovog zakona);

12) ako ponuda ne sadrži podatke iz članka 15. stav (2) ovog zakona;

13) ako korisnika bez naknade odmah ne obavijesti o rezultatima uvida u bazu podataka i o podacima iz te baze (član 16. stav (6) ovog zakona);

14) ako pri zaključivanju ugovora o kreditu, o mikrokreditu, o dozvoljenom prekoračenju računa, o lizingu, odnosno o novčanom depozitu ne uruči pregled obaveznih elemenata kredita/mikrokredita/lizinga/novčanog depozita, plan otplate kredita /mikrokredita/lizing naknade, odnosno primjerak pregleda obaveznih elemenata novčanog depozita (član 17. stav (4), član 18. stav (3) i član 21. stav (3) ovog zakona);

15) ako ne postupi u skladu s članom 19. ovog zakona;

16) ako ne ispuni obaveze iz člana 24. st. (2) i (4) ovog zakona;

17) ako u svojim poslovnim prostorijama ne drži istaknuto obavještenje iz člana 26. stav (3) ovog zakona;

18) ako ugovori o drugim bankarskim uslugama ne sadrže vrstu i visinu svih naknada i drugih troškova koji padaju na teret korisnika (član 25. ovog zakona);

19) ako od korisnika zahtjeva i drugu naknadu, osim glavnice i kamate, u slučaju odustanka korisnika od ugovora o kreditu/mikrokreditu (član 26. stav (5) ovog zakona);

20) ako od korisnika zahtjeva i drugu naknadu, osim predmeta lizinga, kamate i pretrpljene štete, u slučaju odustanka korisnika od ugovora o lizing (član 26. stav (6) ovog zakona);

21) ako od korisnika zahtjeva i drugu naknadu, osim predmeta kupoprodaje, kamate i pretrpljene štete, u slučaju odustanka korisnika od finansijske pogodbe (član 26. stav (7) ovog zakona);

22) ako na dospelu a neizmirenu obavezu ne primjenjuje pravila o kamati koja se primjenjuje u slučaju dužničkog kašnjenja propisanoj zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi (član 31. stav 1. ovog zakona);

23) ako korisniku u svakom trenutku ne omogući da prijavi gubitak, krađu ili transakciju izvršenu neovlaštenim korištenjem platne kartice, odnosno podataka s platne kartice i ako mu ne omogući da zahtjeva blokadu njezine dalje uporabe (član 36. st. (3) i (4) ovog zakona);

24) ako korisniku ne nadoknadi gubitke nastale neovlaštenim korištenjem platne kartice (član 36. stav (6) ovog zakona).

(2) Za radnje iz stava (1) ovog člana kaznit će se za prekršaj trgovac koji je poduzetnik novčanom kaznom od 1.000,00 do 2.500,00 KM.

(3) Za radnje iz stava (1) ovog člana kaznit će se za prekršaj i odgovorno lice u banci, mikrokreditnoj organizaciji, odnosno davaocu lizinga novčanom kaznom od 1.000,00 do 3.000,00 KM.

V. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 48.

Propise za izvršavanje ovog zakona Agencija će donijeti najkasnije u roku od tri mjeseca od dana njegovog stupanja na snagu.

Član 49.

Davaoci finansijskih usluga su dužni svoje opće akte uskladiti s odredbama ovog zakona i propisima iz člana 48. ovog zakona najkasnije u roku od tri mjeseca od donošenja tih propisa.

Član 50.

Agencija će poduzeti mjere prema davaocima finansijskih usluga koji ne postupe na način iz članka 49. ovog zakona, u skladu sa zakonima kojima se uređuje poslovanje i nadzor banaka, mikrokreditnih organizacija i davaoca lizinga.

Član 51.

Ovaj zakon stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenim novinama Federacije BiH“, a početak će se primjenjivati nakon isteka šest mjeseci od dana njegovog stupanja na snagu.

O B R A Z L O Ž E N J E

I. USTAVNI OSNOV

Ustavni osnov za donošenje zakona sadržan je u članu III. 1. tačka c. koji je izmijenjen amandmanima VIII, LXXXIX i CVI i članu IV. A 20. (1) d) Ustava Federacije Bosne i Hercegovine, prema kojima je u isključivoj nadležnosti Federacije Bosne i Hercegovine donošenje propisa o finansijama, a Parlament Federacije BiH uz ostale ovlasti predviđene Ustavom, je odgovoran za donošenje zakona o vršenju dužnosti u federalnoj vlasti.

II. RAZLOZI ZA DONOŠENJE ZAKONA

Zaštita korisnika finansijskih usluga predmet je interesovanja, ne samo domaće, već i najšire međunarodne stručne javnosti. Značaj ovog pitanja dodatno je naglašen nakon izbijanja svjetske finansijske krize 2007.–2009. i materijalizacijom rizika u vezi sa finansijskim posredovanjem.

Propusti i slabosti zaštite korisnika finansijskih usluga vidljivi su, podjednako, u razvijenim zemljama i zemljama u razvoju. Na razvijenim finansijskim tržištima ove slabosti su uglavnom u vezi s nedostatkom znanja korisnika o sofisticiranim finansijskim instrumentima i finansijskim inovacijama, kao i rizicima sve kompleksnijih finansijskih tržišta. U zemljama u razvoju, posebno onima u društveno-političkoj tranziciji, kakva je i Federacija BiH, zaštita korisnika finansijskih usluga bila je podređena pojedinačnom postprivatizacijskom jačanju tržišnog učešća banaka na domaćem tržištu. Zbog svega navedenog, brojne direktive Evropske unije, načela OECD-a i studije i preporuke Svjetske banke ukazuju na značaj transparentnog i pravovremenog informisanja korisnika o svim rizicima koji su u vezi s konkretnim finansijskim uslugama, i to ne samo iz ugla nesporne potrebe zaštite korisnika već i iz aspekta očuvanja stabilnosti cjelokupnog finansijskog sektora. Jer, samo informisan, finansijski educiran i pravično tretiran korisnik, koji je u stanju ispravno ocijeniti rizike koje finansijske usluge nose po njegov ekonomski položaj u budućnosti, sposoban je kupiti finansijske usluge koje odgovaraju njegovom profilu rizika, finansijskim mogućnostima i stvarnim potrebama. Pod ovakvim pretpostavama smanjuje se vjerovatnost materijalizacije rizika (koji bi, u suprotnom, u kratkom roku mogao ugroziti likvidnost, a u dugom solventnost davalaca finansijskih usluga), a samim tim i finansijski trošak rezerviranja za potencijalne gubitke po ugovorima o finansijskim uslugama. U dugom roku, odnosi korisnika i davalaca finansijskih usluga podižu se na višu razinu međusobnog povjerenja, a konkurencija između davalaca finansijskih usluga postaje dinamičnija u pogledu uvažavanja zahtjeva potrošača za većom transparentnošću poslovanja davalaca finansijskih usluga. Ispravna ocjena boniteta klijenata od strane davalaca finansijskih usluga, odgovorno finansiranje i veći stepen povjerenja korisnika, finansijski sustav čine stabilnim i zdravim, što, konačno, i jeste cilj efikasne kontrole i nadzora.

Mehanizmi i instrumenti zaštite trebaju osigurati tri uslova:

1. informisanost korisnika (da su im na raspolaganju sveobuhvatne, pravovremene i razumljive informacije o uslugama finansijskog lizinga, koje osiguravaju donošenje informisane odluke),

2. pravičan i fer tretman od davalaca lizinga (koji, uvažavajući problem informacione asimetrije, podrazumijeva odgovorno odobravanje finansijskog lizinga i finansijsko prosvječivanje korisnika),

3. pravo na efikasne i jeftine mehanizme mirnog rješavanja sporova, kao alternative sudskim postupcima (Ombudsmen u bankarstvu).

Osim toga, potpisivanjem Sporazuma o stabilizaciji i pridruživanju Evropskoj uniji, Federacija BiH i BiH obavezale su se da će pravne tekovine Evropske unije ugraditi i u domaće zakonodavstvo. Jedna od spomenutih pravnih tekovina odnosi se na obavezu zemalja članica da doprinose zaštiti ekonomskih interesa potrošača i promoviraju pravo na njihovu informisanost, a što je navedeno i u samom Ugovoru o osnivanju Evropske zajednice.

Propisujući zaštitu korisnika finansijskih usluga vrši se usklađivanje s pravnim tekovinama Evropske unije, koje sve više pažnje poklanjaju zaštiti potrošača u ovoj oblasti uz naglašenu obavezu njihovog informisanja, a naročito u vrijeme izbijanja svjetske finansijske krize. Predloženim zakonom predviđeno je da se zaštita propisuje preko općih uslova poslovanja davalaca finansijskih usluga, informisanja potrošača u predugovornoj fazi propisivanjem sadržaja informacionog lista, načina zaključivanja ugovora o pružanju usluge, kao i propisivanjem obaveznih elemenata takvih ugovora. Posebno je razrađena zaštita korisnika finansijskih usluga, u pogledu njihovih prava i obaveza iz ugovora o kreditu i ugovora o ostalim uslugama, kao što su revolving kredit, ugovor o bankovnom tekućem računu i ugovor o novčanom depozitu, a na osnovu preporuka Ombudsmena za zaštitu potrošača u BiH u sektoru potrošačkih kredita, a iz nadležnosti koje mu proizlaze iz čl. 101. i 103. Zakona o zaštiti potrošača u Bosni i Hercegovini, a u cilju poštovanja prava potrošača u sektoru potrošačkih kredita, u kojem će se regulisati sljedeće oblasti:

- Utvrđivanje obaveza banaka za striktno poštivanje odredaba zakona koji štite prava potrošača kao ugovorne strane u ugovorima o potrošačkom kreditu;
- Osiguranje jednostavnije procedure za dobijanje kredita i omogućavanje potrošaču izbor garancije za vraćanje kredita;
- Osiguranje jasnog jezika i jednostavnih odredbi ugovora o kreditu s ujednačenim pravima i obavezama ugovornih strana;
- Utjecati na primjenu "dobre poslovne prakse" banaka u smislu:
- Smanjenja ukupnih troškova kredita, omogućavanja vremena za iščitavanje i davanja mišljenja potrošača na ugovor o kreditu, prije potpisivanja istog;

Omogućiti "period hlađenja" nakon potpisivanja ugovora u kojem vremenu potrošač može odustati od kredita bez kaznenih odredbi.

Na kraju, određene specifičnosti finansijskog sektora Federacije BiH, koje se ogledaju u općeprisutnom personalnom osiguranju ispunjenja obaveza korisnika prema finansijskim organizacijama, nametnule su potrebu šireg sagledavanja prava i obaveza svih ugovornih strana u aranžmanima s finansijskim organizacijama.

U skladu sa zaključcima Predstavničkog doma i Doma naroda Parlamenta Federacije Bosne i Hercegovine otvorena je javna rasprava od 60 dana. Tekst zakona je bio postavljen je na internet stranici Federalnog ministarstva finansija/financija: www.fmf.gov.ba, a obavijest o javnoj raspravi objavljena je i u dnevnim listovima „Avaz“ i „Dnevni list“ 02.07.2013. godine.

U tekstu Zakona su u najvećoj mjeri ugrađeni dati prijedlozi i sugestije poslanika oba doma Parlamenta Federacije Bosne i Hercegovine, Agencije za bankarstvo FBiH i Udruženja društava za lizing u BiH, te zadržani osnovni principi i elementi zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga koje predviđaju Direktive EU i najnovija zakonska rješenja zemalja u okruženju.

III. USKLAĐENOST SA EVROPSKIM DIREKTIVAMA

Nakon uvida u propise Evropske unije i analize odredbi Prijedloga zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ustanovljeno je da postoje izvori EU *acquis* relevantni za materiju koju uređuje dostavljeni prijedlogi te da su odredbe djelimično usklađene s njima.

Materiju zakona, kao primarni izvor, uređuje Ugovor o funkcioniranju Evropske unije, Treći dio- Politike i unutrašnje aktivnosti Unije, Naslov IV - Slobodno kretanje ljudi, usluga i kapitala, Glava 2 - Pravo poslovne nastane, član 53. stav 1. (nekadašnji član 47. stav 2. UEZ), Glava 3 - Usluge, član 62. (nekadašnji član 55. UEZ), Naslov VII – Opća pravila o konkurenciji, oporezivanju i približavanju zakona, Glava 3 – Približavanje zakona, član 114. (nekadašnji član 95. UEZ), Šesti dio – Institucionalne i finansijske odredbe, Naslov I – Institucionalne odredbe, Glava 2 – Pravni akti Unije, procedure usvajanja i ostale odredbe, član 294. (nekadašnji član 251. UEZ) / Treaty on the Functioning of the European Union, Part Three - Union Policies and Internal actions, Title IV - Free Movement of Persons, Services and Capital, Chapter 2 - Right of Establishment, Article 53 Paragraph 1 (ex Article 47 Paragraph 2 TEC), Chapter 3 - Services, Article 62 (ex Article 55 TEC), Title VII - Common rules on competition, taxation and approximation of laws, Chapter 3 – Approximation of laws, Article 114 (ex Article 95 TEC), Part Six - Institutional and Financial Provisions, Title I – Institutional Provisions, Chapter 2 - Legal acts of the Union, adoption procedures and other provisions, Article 294 (ex Article 251 TEC). Primarni izvor, u naprijed navedenom smislu, predstavlja i Povelja o osnovnim pravima Evropske unije koja u članu 37. sadrži odredbe o zaštiti potrošača.

Sekundarne izvore s kojima je obrađivač vršio usklađivanje navodimo u nastavku:

- Direktiva Vijeća 93/13/EES od 5. aprila 1993. godine o odredbama koje se protive principu savjesnosti i poštenja (nepravičnim odredbama) u potrošačkim ugovorima / Council Directive 93/13/EEC of 5 April 1993 on unfair terms in consumer contracts. Predmetna direktiva ima za cilj postizanje efikasnije zaštite potrošača

donošenjem jednoobraznih pravila o nepravičnim odredbama koje se trebaju primjenjivati na sve ugovore koji se zaključuju između prodavaca ili pružalaca usluga i potrošača. Obrađivač je vršio djelimično usklađivanje s Direktivom na način što je definiciju „potrošača“ iz člana 2. Direktive preuzeo članom 2. tačka 11. Prijedloga. Odredba člana 3. Direktive u kojoj je, između ostalog, determinirano da se ugovorna odredba čiji sadržaj nije sporazumno ugovoren smatra nepravičnom ako, suprotno savjesnosti i poštenju, dovodi do bitne nerazmjernosti u ugovornim pravima i obavezama stranaka na štetu potrošača, preuzeta je članom 8. stav 5. Prijedloga. Odredba člana 7. Direktive u kojoj je determinirano da će države članice, u interesu potrošača i konkurenta, predvidjeti adekvatna i efikasna sredstva u cilju sprečavanja redovnog ugovaranja nepravičnih odredaba u ugovorima koje prodavac ili pružalac usluga zaključuje sa potrošačima, preuzeta je članom 8. stav 8. Prijedloga.

- Direktiva 2005/29/ES Evropskog parlamenta i Vijeća od 11. maja 2005. godine o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu kojom se dopunjuju Direktiva Vijeća 84/450/EES, Direktiva Evropskog parlamenta i Vijeća 97/7/ES, 98/27/ES i 2002/65/ES i Uredba (ES) broj 2006/2004 Evropskog parlamenta i Vijeća („Uputstvo o nepoštenoj poslovnoj praksi“) / Directive 2005/29/EC of the European Parliament and of the Council of 11 May 2005 concerning unfair business-to-consumer commercial practices in the internal market and amending Council Directive 84/450/EEC, Directives 97/7/EC, 98/27/EC and 2002/65/EC of the European Parliament and of the Council and Regulation (EC) No 2006/2004 of the European Parliament and of the Council ('Unfair Commercial Practices Directive'). Predmetna direktiva ima za cilj zaštitu ekonomskih interesa potrošača od nepoštene poslovne prakse privrednih subjekata prema potrošačima. Obrađivač je vršio djelimično usklađivanje s Direktivom na način da je odredbe o „kodeksu ponašanja“ i „profesionalnoj pažnji“ iz člana 2. Direktive preuzeo članom 2. tačka 27. i članom 9. st.1.i 2. Prijedloga u kojima je predvidio da je banka dužna u izvršavanju obaveza iz svoje djelatnosti donijeti i primjenjivati opće uslove poslovanja i da, u odnosu s potrošačem, postupa s profesionalnom pažnjom. U nastavku, obrađivač profesionalnu pažnju determinira kao povećanu pažnju i vještinu koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od banke u poslovanju s potrošačem, u skladu sa pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i načelom savjesnosti i poštenja. Odredbe o „Nepoštenim poslovnim postupcima“ koje su sadržane u članu 5. Direktive, obrađivač je preuzeo članom 6. i članom 14. st. 2 .i 3. Prijedloga. Istim članovima Prijedloga, obrađivač je preuzeo i odredbe člana 6. Direktive koje uređuju „Obmanjujuće poslovne prakse“. Odredbe iz člana 8. Direktive koje se odnose na „Agresivne poslovne postupke“ preuzete su članom 12. Prijedloga.

- Direktiva 2006/114/ES Evropskog parlamenta i Vijeća od 12. decembra 2006. godine o obmanjujućem i upoređujućem oglašavanju / Directive 2006/114/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 concerning misleading and comparative advertising. Predmetna direktiva ima za cilj zaštitu od obmanjujućeg oglašavanja i njegovih neprihvatljivih posljedica. Obrađivač je vršio djelimično usklađivanje s Direktivom na način da je definiciju obmanjujućeg oglašavanja iz člana 2. Direktive preuzeo članom 6. Prijedloga.

- Direktiva 2008/48/ES Evropskog parlamenta i Vijeća od 23. aprila 2008. godine o ugovorima o potrošačkim kreditima i ukidanju Direktive Vijeća 87/102/EES / Directive 2008/48/EC of the European Parliament and of the Council of 23 April 2008 on credit agreements for consumers and repealing Council Directive 87/102/EEC. Predmetna direktiva ima za cilj da se zaštite prava i interesi potrošača, tj. fizička lica u ugovorima o potrošačkim kreditima. Obrađivač je vršio djelimično usklađivanje s Direktivom na način što je, između ostalog, u članu 3. taksativno nabrojao ugovore na koje se odredbe Prijedloga neće primjenjivati. Navedeno je potpuno u skladu s članom 2. Direktive. Odredbe Direktive o podacima i praksi koji prethode zaključenju ugovora o kreditu obrađivač je preuzeo čl. 9. i 10. Prijedloga, a odredbe o standardnim podacima za oglašavanje su preuzete članom 13. Prijedloga. Odredbe o obaveznoj procjeni boniteta potrošača iz člana 8. Direktive preuzete su članom 16. Prijedloga. Podaci koji se tiču predugovorne faze sadržani u članu 5. Direktive preuzeti su odredbama člana 15. Prijedloga. Podaci i prava koji se tiču ugovora o kreditu sadržani su u odredbama člana 10. Direktive i isti su preuzeti članom 7. i članom 8. st. 1. do 3. i članom 17. Prijedloga, dok su odredbe o kamatnoj stopi iz člana 11. Direktive preuzete čl. 24. i 30. Prijedloga. Odredbe Direktive iz člana 13. o Ugovoru o revolving kreditu preuzete su članom 19. Prijedloga, a odredbe o prijevremenoj otplati obaveze iz ugovora o kreditu iz člana 16. Direktive preuzete su članom 27. Prijedloga. Odredbe o povezanim ugovorima o kreditu iz člana 15. Direktive preuzete su članom 39. Prijedloga, a odredbe o prijenosu prava iz člana 17. Direktive preuzete su članom 37. Prijedloga. Odredbe o Izračunavanju godišnje efektivne kamatne stope definirane članom 19. Direktive preuzete su članom 11. Prijedloga. Odredbe o propisima o davaocima kredita (član 20. Direktive) preuzete su članom 46. Prijedloga, odredbe o kaznama (član 23. Direktive) preuzete su čl. 44. i 45. Prijedloga. Odredbe o vansudskom rješavanju sporova (član 24. Direktive) preuzete su članom 41. Prijedloga.

IV. OBRAZLOŽENJE POJEDINIH ODREDBA

Čl. 1 i 2. tretira se prije svega predmet zakona (član 1.). Osim toga daju se definicije pojedinih izraza (član 2.) i tu su sadržani izrazi koji se koriste u drugim zakonima.

Član 3. uređuje izuzetke od primjene odredaba ovog zakona koje se odnose na zaštitu korisnika po osnovu ugovora o kreditu. Članom 2. stav 2. Direktive 2008/48/EZ, između ostalog, predviđena je i izuzetak od primjene njezinih odredaba na kredite u iznosu manjem od 200 eura, što je uzeto kao kriterij donje granice kreditnog iznosa na koji se primjenjuju odredbe ovog zakona.

Član 4. propisuje da se na pitanja zaštite korisnika koja nisu uređena ovim zakonom primjenjuju odredbe propisa kojima se uređuje zaštita potrošača, poslovanje banaka, mikrokreditnih organizacija, davalaca lizinga, odnosno platni promet u konvertibilnim markama i stranim sredstvima plaćanja, kao i odredbe zakona kojim se uređuju obligacioni odnosi.

Član 5. utvrđuje načela zaštite korisnika, kojih se davaoci finansijskih usluga trebaju pridržavati u poslovnim odnosima s korisnicima, i na bazi kojih trebaju biti doneseni svi opći akti davalaca finansijskih usluga, uključujući i opće uslove poslovanja. Principi obuhvataju: prava na ravnopravan odnos korisnika s davaocem finansijskih usluga,

prava na zaštitu od diskriminacije, prava na informisanje, prava na ugovaranja obaveza koje su određene ili određive i prava na prigovor i obeštećenje. Zaštitu korisnika davalac finansijskih usluga je dužan osigurati u svim fazama zasnivanja odnosa s korisnikom (ponuda, pregovaračka faza, zaključivanje ugovora, korištenje finansijske usluge). Primjenom naprijed navedenog treba se osigurati: informisanost korisnika (da su im na raspolaganju sveobuhvatne, blagovremene i razumljive informacije o finansijskim uslugama, koje osiguravaju donošenje informisane odluke), pravičan i fer tretman od davalaca finansijskih usluga (koji, uvažavajući problem informacione asimetrije, podrazumijeva odgovorno odobravanje kredita i finansijsko prosvjećivanje korisnika) i pravo na efikasne i jeftine mehanizme mirnog rješavanja sporova, kao alternative sudskim postupcima (Ombudsmen u bankarstvu).

Član 6. U cilju utvrđivanja pravila transparentnog oglašavanja finansijskih usluga, koje neće dovesti u zabludu prosječnog korisnika, predlažu se odredbe o zabrani korištenja netačnih i neistinitih podataka, podataka koji mogu dovesti u zabludu prosječnog korisnika, kao i korištenja informacija koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uslovima korištenja usluge i navesti ga na donošenje odluke koju u drugačijim okolnostima ne bi donio, te korištenja podataka koji škode ili je izvjesno da će naškoditi konkurentu. Navedeni član je u skladu s odredbama Direktive o nepoštenoj poslovnoj praksi privrednih subjekata prema potrošačima na unutrašnjem tržištu (2005/29/EZ).

Član 7. Propisuje da se ugovor o finansijskoj usluzi koji se zaključuje s korisnikom sačinjava u pisanoj formi i da svaka ugovorna strana dobiva primjerak ugovora, kao i da ugovor ne može sadržavati odredbe kojima se korisnik odriče prava koja su mu garantovana ovim zakonom.

Član 8. naglašava opće odredbe Zakona o obligacionim odnosima (pisana forma ugovora, mane volje i sl.), koje su primjenljive i na druge vrste ugovora. Poseban akcent se stavlja na određenost i odredivost predmeta ugovora, imajući u vidu negativnu praksu ranijeg perioda, u kojoj ugovori o pojedinim pitanjima nisu sadržavali relevantne podatke na osnovu kojih se mogla ustanoviti namjera stranaka u vezi sa određenosti tih pitanja. U tom smislu, ovim članom se precizira da novčana obaveza mora zadovoljavati kriterije odredivosti ukoliko njeno utvrđivanje zavisi od promjenljivih elemenata koji se zvanično objavljuju i na koje ne može utjecati niti jedna ugovorna strana. Bitno je naglasiti da se davaocima finansijskih usluga zabranjuje pozivanje na opće upućujuće norme kod utvrđivanja obaveznih elemenata ugovora i ugovorne obaveze, koje davalac finansijskih usluga mora utvrđivati na način propisan ovim članom.

Član 9. Kao posebni princip kojeg se davalac finansijske usluge dužan pridržavati izdvaja se postupanje s profesionalnom pažnjom, koja predstavlja povećanu pažnju i vještinu koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od banke u poslovanju sa korisnikom, u skladu s pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i principom savjesnosti i poštenja. Ovom odredbom želi se ukazati na osnovnu potrebu zaštite korisnika, koja leži u informacionoj asimetriji, prirodno prisutnoj u odnosima davalac finansijske usluge-korisnik. Za razliku od davaoca finansijske usluge, korisnik u odnose s davaocem finansijske usluge stupa u svrhe koje su izvan njegove djelatnosti ili profesije, zbog čega se od njega ne očekuju jednake finansijske vještine i znanja, koje posjeduje davalac finansijske usluge. Upravo različit stepen opće finansijske prosvjećenosti i informisanosti o konkretnim finansijskim uslugama, koji postoji među

davaocima finansijskih usluga i korisnicima, korisnike dovodi u inferioran položaj slabije pregovaračke snage, što zahtijeva uvođenje efikasnih mehanizama premoštavanja uočenog jaza, a sve u cilju dovođenja ugovornih strana u ravnopravan položaj. Davalac finansijske usluge je dužan donijeti i primjenjivati opće uslove poslovanja, kojima se propisuju standardni uslovi poslovanja davalaca finansijske usluge koji se primjenjuju prilikom uspostavljanja odnosa i u postupku komunikacije između davaoca finansijske usluge i korisnika.

Član 10. propisuje način oglašavanja općih uslova poslovanja, kao i njihovih izmjena i dopuna, koje je davalac finansijskih usluga dužan oglašavati na jasan i razumljiv način, na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Federaciji BiH, najkasnije 15 dana prije njihove primjene, dajući podatke koji su neophodni prosječnom korisniku za donošenje odgovarajuće odluke o korištenju usluga, zasnivanju odnosa i zaključenju ugovora s davaocem finansijskih usluga. Radi utvrđivanja troškovno smislenog načina objavljivanja, koji neće poskupiti finansijske usluge, predlaže se da se opći uslovi poslovanja objavljuju u sredstvima javnog informisanja, na internet-stranici davaoca finansijskih usluga ili na pogodnom mjestu u poslovnim prostorijama davaoca finansijskih usluga u kojima se pružaju usluge korisniku. Također, predloženo je da opći uslovi trebaju biti trajno dostupni korisnicima u periodu njihovog važenja.

Član 11. Definiira efektivnu kamatnu stopu, diskontnu stopu koja izjednačava, na godišnjoj osnovi, sadašnje vrijednosti svih novčanih tokova, odnosno sadašnje vrijednosti svih novčanih primanja sa sadašnjim vrijednostima svih novčanih izdataka po osnovu korištenja finansijskih usluga, a koji su poznati u momentu iskazivanja ove stope. Što se uključuje, a što ne u novčane tokove, kao i da Agencija bliže utvrđuje uslove i način obračuna efektivne kamatne stope.

Član 12. S obzirom na to da se od davalaca finansijske usluge očekuje ispravna ocjena kreditnog rizika klijenata, prije nego što finansijska usluga bude ugovorena, a što je u interesu stabilnosti cjelokupnog finansijskog sektora, to se od nje zahtijeva da osigura da zaposleni koji su angažovani na poslovima prodaje usluga ili pružanju savjeta korisnicima posjeduju odgovarajuće kvalifikacije, znanje i iskustvo, profesionalne i lične kvalitete, poznaju pravila struke, postupaju u skladu s dobrim poslovnim običajima i poslovnom etikom, poštuju ličnost i integritet korisnika, kao i da korisnika na njegov zahtjev, potpuno i tačno informišu o uslovima korištenja usluga.

Član 13. propisuje način oglašavanja općih uslova poslovanja kad oglasna poruka sadrži kamatnu stopu ili bilo koji numerički podatak koji se odnosi na cijenu ili prihod.

Član 14. Da bi se izbjeglo netransparentno uvezivanje i uslovljavanje osnovne finansijske usluge sa sporednom, čime se, u konačnici, poskupljuje cijena osnovne usluge, ovim člankom su precizirane obaveze davalaca finansijskih usluga u pogledu zaključivanja ugovora o sporednim uslugama, čiji uslovi moraju biti dati na jasan, sažet i vidljiv način. Dalje, troškovi nastali po osnovi ovih transakcija moraju biti predočeni korisniku u pregovaračkoj fazi i uključeni u obračun ukupnih troškova usluge iskazanih kroz efektivnu kamatnu stopu.

Član 15. Da bi se osiguralo korisnicima da pravovremeno dobiju informacije u formi ponude, i to u jasnoj i sažetoj formi, koja bi omogućila uporedivost različitih ponuda davalaca finansijskih usluga, utvrđuje se obaveza dostavljanja standardnog

informativnog lista na reprezentativnom primjeru, putem kojeg davalac finansijskih usluga daje sve potrebne podatke i informacije u vezi sa uslugom koju nudi.

Član 16. uređuje pitanja odgovornog kreditiranja, koje davaoci finansijskih usluga moraju poštovati u cilju adekvatnog upravljanja kreditnim rizikom i održavanja likvidnosti i solventnosti u poslovanju. Ovo pitanje posebno dolazi do izražaja u zemljama u tranziciji s visokom stopom rasta kredita domaćinstava, što je bio slučaj i s Federacijom BiH u proteklom periodu. Propisuje se obaveza davaoca finansijske usluge da prije zaključenja ugovora o kreditu, mikrokreditu, odnosno lizingu procijeni kreditnu sposobnost korisnika, jemca ili drugog lica koje lično osigurava ispunjenje obaveza korisnika, na osnovu odgovarajuće dokumentacije i podataka dobijenih od korisnika, uvidom u kreditne registre, uz pismenu saglasnost osobe na koju se podaci iz registra odnose, kao i javne registre i baze podataka, te da ih međusobno informiše i upozna s dokumentacijom i podacima pribavljenim prilikom procjene kreditne sposobnosti. Imajući u vidu prigovore jemaca u proteklom periodu na netransparentno poslovanje banaka kada su u pitanju informacije o stanju kreditne sposobnosti glavnih dužnika, ovim članom se uvodi obaveza provjere i međusobnog informisanja svih uključenih strana u kreditni ugovor (glavnog dužnika i jemca). Agencija propisuje bliže uslove za procjenu i dokumentovanje kreditne sposobnosti korisnika i drugih lica u kreditnom poslu.

Član 17. definira obavezne elemente ugovora o kreditu i mikrokreditu. Obavezni elementi navedenih ugovora, kao minimum sadrže podatke i elemente iz standardnog informativnog lista kojeg su davaoci finansijskih usluga dužni dostaviti korisniku još u pregovaračkoj fazi, a izmjena elemenata zaključenog ugovora ne može se vršiti bez pisane saglasnosti korisnika.

Član 18. Propisuje obavezne elemente ugovora o lizingu.

Član 19. Preciznije uređuju pitanja relevantna za ugovor o revolving kreditu.

Član 20. Preciznije uređuju pitanja relevantna za ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice.

Član 21. Preciznije uređuju pitanja relevantna za ugovore o novčanom depozitu i ulogu na štednju.

Član 22. Preciznije uređuju pitanja relevantna za ugovor o otvaranju i vođenju računa.

Član 23. Preciznije uređuju pitanja relevantna za ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice.

Član 24. definira promjenjivu i način utvrđivanja promjenjive kamatne stope. U cilju potpune i blagovremene informisanosti korisnika, davaoci finansijskih usluga se obavezuju da javno objave i korisniku učine dostupnim podatke o kretanju vrijednosti ugovorenih promjenjivih elemenata od kojih zavisi promjenjiva kamatna stopa, kao i da efektivnu kamatnu stopu obračunavaju i iskazuju na jedinstveno propisan način. Svi ovi elementi trebaju pomoći korisnicima kod poređenja različitih finansijskih usluga i sagledavanju ukupne cijene koštanja.

Član 25. Preciznije uređuju pitanja relevantna za ugovor o ostalim uslugama.

Član 26. Da bi se korisniku ostavilo dodatno vrijeme za konačnu ocjenu prihvatljivosti kreditnog, mikrokreditnog, odnosno lizing aranžmana, propisuje se zabrana davaocu finansijskih usluga da sredstva odobrenog kredita, mikrokredita odnosno lizinga stavi na raspolaganje prije isteka roka od 14 dana, ili kraće samo uz zahtjev korisnika. U stručnoj literaturi i relevantnim evropskim direktivama ovaj period je poznat pod pojmom „period hlađenja“. U ovom periodu korisnik ima pravo na odustanak od ugovora o kreditu, pod uslovom da nije počeo koristiti kreditna sredstva, što je u skladu sa odredbama Zakona o obligacionim odnosima. Korisnik je dužan obavještavati davaoca finansijskih usluga o svojoj namjeri odustanka od ugovora, a davaocu finansijskih usluga je zabranjeno da ugovara i od korisnika naplaćuje naknadu kao odustanicu za slučaj odustanka korisnika od ugovora o kreditu, osim naknade za obradu kreditnog zahtjeva. Kod ugovora o kreditu koji je osiguran hipotekom, kao i kod ugovora čiji je predmet kupovina, odnosno finansiranje kupovine nepokretnosti, imajući u vidu dugoročnost i finansijski značaj ovih kredita, banka ima pravo na naknadu isključivo stvarnih troškova nastalih zaključenjem tog ugovora, s čim korisnik mora biti upoznat prije njegovog zaključenja.

Član 27. Osim prava na odustanak, korisnik ima pravo i na prijevremenu otplatu kredita, tj. pravo da u potpunosti ili djelimično, u svakom trenutku, otplati kredit, pri čemu ima pravo na umanjenje ukupnih troškova kredita za iznos kamate i troškova za preostali period trajanja ugovora. Banka ima pravo na objektivno opravdanu i ugovorenu naknadu troškova direktno u vezi s prijevremenom otplatom kredita pod uslovima propisanim ovim članom kao i uslovima propisanim od Agencije.

Član 28. Propisuje da se izmjena elemenata zaključenog ugovora ne može vršiti bez pisane saglasnosti korisnika.

Član 29. Propisuje ako je ugovorena promjenljiva nominalna kamatna stopa – banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga dužni su o izmjeni te stope korisnika obavještavati u pisanoj formi i to prije početka primjene izmijenjene stope, odnosno periodično u skladu sa ugovoru, i da u tom obavještenju navedu datum od kada se izmijenjena stopa primjenjuje.

Član 30. propisuje da je davalac finansijske usluge dužan, na ugovoreni način, a najmanje jedanput godišnje, bez naknade dostavljanjem pismenog izvoda obavještavati korisnika o stanju njegovog zaduženja. Osim prava na besplatnu pismenu informaciju o stanju računa/duga, koji je garantovan i Direktivom 2008/48/EZ, ovom odredbom korisnicima se pomaže da s manje troškova ostvaruju druga prava garantovana propisima Federacije BiH, kao što je pravo na povrat poreza po osnovu kamate plaćene na stambene kredite.

Član 31. uređuje prava i obaveze u slučaju dužnikovog kašnjenja u izmirenju obaveza, u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, kao i diskreciono pravo banaka, mikrokreditnih organizacija odnosno davaoca lizinga na proglašenje moratorija u otplati duga korisnika za određeni period.

Član 32. Propisuje zabranu naplaćivanja opomena.

Član 33. Propisuje pravo korisniku na primjenu istog tipa kursa kod ugovora o lizingu, odnosno novčanom depozitu.

Član 34. Propisuje pravo korisniku da koristi metod obračuna kamate na depozit, položen radi dobijanja kredita, koji je primijenjen i na obračun kamate na kredit.

Član 35. Propisuje prava u vezi s računom, odnosno da se sredstva do određenog iznosa mogu podići odmah s računa bez naknade, a preko tog iznosa u roku od dva radna dana.

Član 36. Propisuje prava u vezi s platnim karticama, odnosno dostavljanje, prijavljivanje gubitka platne kartice i snošenje rizika vezanih za zloupotrebe.

Član 37. reguliše prijenos potraživanja iz ugovora o kreditu banke na drugo lice – prijemnika, kao i postojanje istih prava korisnika prema drugom licu – prijemniku, a koja je imao prema banci. Banka je dužna obavijestiti korisnika o prijenosu prava, osim ukoliko je nastavila da u ime i za račun prijemnika potraživanja po kreditu vrši naplatu ustupljenog potraživanja od korisnika. Da bi se izbjegla dosadašnja praksa uslovljavanja svojom prethodnom saglasnošću prijenosa prava iz ugovora sa svim sporednim pravima na jemca koji je ispunio obavezu dužnika, a što nije u skladu sa Zakonom o obligacionim odnosima, banci se zabranjuje ugovaranje ovakve odredbe. Prijenos prava na jemca, u opisanom slučaju, predstavlja ex lege pravo jemca, uređeno Zakonom o obligacionim odnosima. Ove odredbe se shodno primjenjuju na potraživanja iz ugovora o mikrokreditu i ugovora o lizingu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju platne kartice i ugovora o otvaranju i vođenju računa.

Član 38. Preciznije uređuju pitanja relevantna za ugovor o dozvoljenom prekoračenju tekućeg računa.

Član 39. Ako korisnik svoje pravo na odustanak od ugovora o kupovini robe, odnosno pružanju usluge ostvaruje u skladu sa zakonom kojim se uređuje zaštita potrošača – ne obavezuje ga povezani ugovor o kreditu, mikrokreditu, odnosno lizingu.

Član 40. Propisuje da se na nepravilne ugovorne odredbe i nepošteno poslovanje, kao i na postupak njihove zabrane, shodno primjenjuju odredbe zakona kojim se uređuje zaštita potrošača.

Član 41. Propisuje korisnicima pravo prigovora, ako smatraju da se banka, mikrokreditna organizacija i davalac lizinga ne pridržava odredaba zakona, općih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora. Također, predviđeno je da Agencija propisuje uslove i način postupanja banke, mikrokreditne organizacije i davaoca lizinga po prigovorima.

Član 42. Propisuje da je davalac usluga dužan Agenciji i drugim kontrolnim organima ovlaštenih posebnim zakonom omogućiti pregled zaključenih ugovora o usluzi s korisnikom, da im njihove kopije, te im dostavi druge podatke i dokumentaciju koja je potrebna pri vršenju nadzora.

Članom 43. predviđeno je da pri oglašavanju i ponudi finansijskih pogodbi trgovac mora da navede i sve podatke o robi ili usluzi, gotovinsku cijenu, kao i iznos koji se plaća unapred na ime učešća ili prve rate. Ako se oglašava kredit za kupovinu robe čija je kamatna stopa 0%, moraju se navesti sve povoljnosti koje ima korisnik koji cijenu robe plaća gotovinski. S tim u vezi, još jedna korisna mjera je propisivanje da se razlika između cijene za kupovinu na odloženo plaćanje i kupovinu za gotovinu iskaže procentualno.

Članom 44. predviđeno je da se na finansijske pogodbe shodno primenjuju odredbe glave II ovog zakona, izuzev čl. 41. i 42.

Član 45. Propisuje odgovorne organe u vršenju nadzora.

Čl. 46. i 47. Propisuju kaznene odredbe.

Čl. 48., 49., 50. i 51. Propisuju prijelazne i završne odredbe, koje se odnose na donošenje propisa za provedbu (član 48.), rok za usklađivanje s ovim zakonom i propisima iz člana 48. (član 49.), poduzimanje mjera u slučaju ne postupanja po članu 49. ovog zakona (član 50.) i stupanje na snagu zakona (član 51.).