

Informacije o zaštiti korisnika finansijskih usluga

Zaštita korisnika finansijskih usluga nije stvar izbora davaoca ovih usluga, odnosno njihove opredijeljenosti da li će i u kojoj mjeri voditi računa o interesima i/ili pravima korisnika finansijskih usluga, već je to obaveza propisana Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH (Sl.novine FBiH 31/14) za korisnike sa područja FBiH i Zakonom o bankama Republike Srpske (Sl.glasnik Republike Srpske 4/17) za korisnike sa područja Republike Srpske. Također, posebnim Zakonom o zaštiti jemca u FBiH (Sl.novine FBiH broj 100/13) propisani su način i uslovi za ostvarivanja prava jemca u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Osim ovih zakona i Zakonom o zaštiti potrošača BiH su propisane određene obaveze pružaoca finansijskih usluga (Sl.glasnik BiH 25/06). Svi navedeni zakoni su tzv. „ posebni zakoni - lex specilais“, koji u primjeni imaju prednost u pogledu zaštite korisnika finansijskih usluga u odnosu na tzv. „opšte zakone - lex generalis“, kao što je npr. Zakon o obligacionim odnosima, koji je u oba entiteta preuzet iz bivše SFRJ.

Osim gore navedenih Zakona, svaki potencijalni ili aktivni korisnik finansijske usluge zaštićen je i Zakonom o zaštiti ličnih podataka BiH (Sl.glasnik BiH 49/07 i 76/11). Cilj ovog zakona je svakom državljaninu BiH osigurati pravo na privatnost i zaštitu podataka u pogledu obrade ličnih podataka koji se na njih odnose. Važnost primjene ovog zakona je velika obzirom da svi davaoci finansijskih usluga koriste lične podatke svojih korisnika. Pod ličnim podatkom se podrazumijeva bilo koja informacija koja se odnosi na fizičko lice koje je identificirano ili se može utvrditi njegov identitet. Zakonom o zaštiti ličnih podataka su vrlo detaljno propisane obaveze u pogledu prikupljanja, obrade, bilježenja i distribucije ličnih podataka. Finansijske usluge su bankarske usluge, usluge mikrokreditiranja i usluge finansijskog lizinga.

Bankarske usluge su usluge koje banka pruža korisnicima ovih usluga na 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.

Usluge mikrokreditiranja su usluge odobravanja mikrokredita fizičkim licima radi poboljšanja materijalnog položaja korisnika mikrokredita, povećanja zaposlenosti, pružanja podrške razvoju poduzetništva i sticanja dohotka.

Finansijski 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 sticanja prava vlasništva nad predmetom lizinga.

Na osnovu gore navedenih Zakona, davaoci finansijskih usluga su dužni donijeti interne akte, u prvom redu opšte uslove poslovanja, koji moraju biti usklađeni s propisima i zasnovani na dobrim poslovnim običajima i pravičnom odnosu prema korisniku. Osnovni principi zaštite korisnika finansijskih usluga su:

- ravnopravan odnos korisnika s davaocem finansijskih usluga,
- zaštita od diskriminacije,
- informiranje,
- ugovaranje obaveza koje su određene ili odredive, i
- prigovor i obeštećenje.

Davaoci finansijskih usluga dužni su se pridržavati ovih principa u svim fazama zasnivanja odnosa s korisnikom (oglašavanje, pregovaračka faza i predaja nacrtu ugovora, zaključivanje ugovora, korištenje usluge i trajanje ugovornog odnosa).

Ključni interni akt koji mora usvojiti i „objaviti“ svaki davalac finansijskih usluga su Opšti uslovi poslovanja. Opštim uslovima poslovanja smatraju se uslovi poslovanja koji se primjenjuju na korisnike, uslovi za uspostavljanje odnosa između korisnika i davaoca finansijske usluge i postupak komunikacije između njih, kao i uslovi za obavljanje poslovanja između korisnika i davaoca ove usluge.

Davalac finansijske usluge dužan je u svojim poslovnim prostorijama i na svojoj internet stranici, najkasnije 15 dana prije njihove primjene, osigurati korisniku upoznavanje s opštim uslovima poslovanja na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi i pružiti mu odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu. Minimum zahtjeva u pogledu sadržaja Opštih uslova poslovanje u Federaciji BiH propisuje Agencija za bankarstvo FBiH (Odluka o minimalnim zahtjevima u pogledu sadržaja, razumljivosti i dostupnosti opštih i posebnih uslova poslovanja davaoca finansijskih usluga, Sl.novine FBiH 62/14), dok je u Republici Srpskoj ovo propisano Zakonom o bankama Republike Srpske (Sl.glasnik RS 4/17).

Već je navedeno da su se davaoci finansijskih usluga dužini pridržavati osnovnih principa zaštite korisnika finansijskih usluga u svim fazama zasnivanja odnosa s korisnikom (oglašavanje, pregovaračka faza i predaja nacrtu ugovora, zaključivanje ugovora, korištenje usluge i trajanje ugovornog odnosa).

Obzirom da svi davaoci finansijskih usluga pažnju potencijalnih korisnika nastoje privući intenzivnim oglašavanjem svojih usluga, koristeći pri tome savremene kanale komunikacije i oglašavanja, kojima „pokrivaju“ veliki broj potencijalnih korisnika, u ovom članku će posebno biti obrađene obaveze koje davaoci finansijskih usluga imaju u ovom segmentu svojih poslovnih aktivnosti.

Članom 13. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH je vrlo detaljno propisano šta sve mora sadržati oglasna poruka koja sadrži kamatnu stopu ili drugi referentni podatak kojim se izražava cijena finansijske usluge, bez obzira da li se radi o reklamnom letku, TV ili radio oglasu, brošuri itd:

- vrstu novčanog depozita/kredita/mikrokredita/predmeta lizinga;
- visinu i promjenljivost godišnje nominalne kamatne stope;
- efektivnu kamatnu stopu;
- valutu u kojoj se ugovara novčani depozit/kredit/mikrokredit/lizing;
- periode na koje se ugovara novčani depozit/kredit/mikrokredit/lizing;
- kriterije za indeksiranje novčanog depozita/kredita/mikrokredita/lizinga;
- ukupan iznos novčanog depozita/kredita/mikrokredita/lizinga;
- sve troškove koji padaju na teret korisnika.

Pri tome iznos efektivne kamatne stope treba biti naznačen, odnosno napisan tako da je uočljiviji od ostalih elemenata.

Članom 137. Zakona o bankama Republike Srpske je zabranjeno da se prilikom oglašavanja koriste netačni i neistiniti podaci i informacije koje mogu da dovedu u zabludu prosječnog korisnika ili mogu da stvore pogrešnu predstavu o uslovima korištenja usluge i navedu korisnika na donošenje odluke koju u drugačijim okolnostima ne bi donio, te da koristi podatke koji škode ili je izvjesno da će naškoditi konkurentnoj finansijskoj organizaciji bankarskog sistema.

Posebno treba naglasiti da kontrolu nad primjenom propisa o zaštiti korisnika finansijskih usluga provode entitetske agencije za bankarstvo.

Više informacija o regulativi vezanoj za zaštitu korisnika finansijskih usluga možete naći na web stranici Agencije za bankarstvo FBiH www.fba.ba i web stranici Agencije za bankarstvo Republike Srpske <https://www.abrs.ba/>



Nama ste važni