ZAKON O ZAŠTITI KORISNIKA FINANSIJSKIH USLUGA

NESLUŽBENI PREČIŠĆENI TEKST[1]
(„Službene novine Federacije BiH", br. 31/14 i 59/26)[2]

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 uvjeti i način ostvarivanja i zaštite tih prava.

Značenje pojedinih pojmova

Član 2.

U smislu ovog zakona pojedini pojmovi imaju sljedeća značenja:

1) finansijske usluge tretirane ovim zakonom su bankarske usluge, usluge mikrokreditiranja i usluge finansijskog lizinga;
2) 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;
3) usluge mikrokreditiranja su usluge odobravanja mikrokredita fizičkim licima radi poboljšanja materijalnog položaja korisnika mikrokredita, povećanja zaposlenosti, pružanja podrške razvoju poduzetništva i sticanja dohotka;
4) finansijski lizing (u daljnjem 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 sticanja prava vlasništva nad predmetom lizinga;
5) finansijska pogodba je prodaja s otplatama na rate 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 daljnjem 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 daljnjem tekstu: mikrokreditna organizacija) jeste mikrokreditna organizacija u smislu zakona kojim se uređuju mikrokreditne organizacije;
10) korisnik finansijske usluge (u daljnjem 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;

[1] Legalist.ba objavljuje ovaj tekst propisa u dobroj vjeri, smatrajući ga u trenutku objavljivanja ispravnom verzijom propisa. Ali, autori i Legalist.ba ne jamče da je objavljeni tekst propisa pravno valjan, trenutno važeći ili pravodobno dopunjen i mijenjan, stoga Legalist.ba ne odgovara za štetne posljedice koje mogu nastupiti usljed preuzimanja i korištenja ovog teksta.
[2] Sve izmjene i dopune osnovnog teksta propisa su podvučene.

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 računi za plaćanje;
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 uvjetima, 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 korisniku omogućava plaćanje robe i usluga i podizanje gotovog novca;
18) kreditna kartica je platna kartica koja korisniku omogućava podizanje gotovog novca i plaćanje robe i usluga na kredit;
19) debitna kartica je platna kartica koja 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 daljnjem 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 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 informiranju 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 s pravilima struke, dobrim poslovnim običajima i principom savjesnosti i poštenja;

28) reprezentativni primjer je primjer u kojem su naznačeni svi elementi neophodni za prikazivanje uvjeta pod kojima se određena finansijska usluga pruža ili koristi;
29) trajni nosač podataka je sredstvo koje korisniku platnih usluga omogućava čuvanje podataka upućenih lično njemu na način da mu ti podaci ostanu dostupni za buduću upotrebu tokom perioda primjerenog svrsi podataka i koji omogućava reproduciranje sačuvanih podataka u nepromijenjenom obliku;
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 daljnjem tekstu: Ombudsmen) je u sastavu Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Agencija) kao jedan od nosioca 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 nezavisnih lica s minimumom formalnosti putem usaglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način. Cilj Ombudsmena je promovisanje 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;
33) naknade jesu troškovi i kazne, koje korisnik finansijskih usluga plaća davaocu finansijskih usluga za usluge povezane s računom ili u vezi s njim;
34) osnovni račun je račun koji se koristi za izvršavanje platnih transakcija u skladu sa propisom o računima za plaćanje;
35) tajna kupovina (engl. mystery shopping), kao samostalni neposredni nadzor ili kao dio neposrednog nadzora davaoca finansijske usluge, provodi se s ciljem prikupljanja informacija o praksama koje davalac finansijske usluge primjenjuje pri oglašavanju, ponudi i/ili prodaji proizvoda i/ili usluga namijenjenih korisnicima finansijskih usluga te prikupljanju dokaza o usklađenosti davaoca finansijske usluge s propisima vezanim uz sadržaj, oblik i kvalitetu informacija za korisnike finansijskih usluga.

Član 3.

(1) Odredbe ovog zakona ne primjenjuju se na ugovore o:
1) kreditu u iznosu manjem od 400,00 KM i većem od 150.000,00 KM;
2) lizingu kod kojih nije ugovorena mogućnost da primalac lizinga stekne pravo vlasništva na predmetu lizinga;
3) kreditu putem tekućeg računa (dozvoljeno prekoračenje) sa obavezom otplate u roku 30 dana;
4) kreditu zaključene u postupku poravnanja pred sudom ili pred nekim drugim organom određenim zakonom;
5) odgodi plaćanja postojećeg duga po kreditu bez plaćanja naknade;
6) kreditu kod kojih ne postoji obaveza plaćanja bilo kakvih troškova i ugovore kod kojih se kredit mora otplatiti u roku tri mjeseca;
7) kreditu koji su osigurani založnim pravom na pokretnosti, ako je odgovornost korisnika strogo ograničena na vrijednost založne stvari;
8) 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 ratama za vrijeme trajanja isporuke robe, odnosno pružanja usluge;
9) 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) kreditu kada je kredit namijenjen za sticanje ili zadržavanje prava vlasništva na postojećoj ili planiranoj nekretnini/zgradi;
11) kreditu koji se odnose na kredite koji se odobravaju užoj javnosti prema zakonskim odredbama radi općeg interesa i po nižim kamatnim stopama od onih koje prevladavaju na tržištu ili oslobođene plaćanja kamata ili prema nekim drugim uvjetima koji su povoljniji za korisnika od onih koji prevladavaju na tržištu, te po kamatnim stopama koje nisu više od onih koje prevladavaju na tržištu;

(2) U slučaju ugovora o kreditu u obliku ugovora o prekoračenju po računu i kada se kredit mora otplatiti na zahtjev ili u roku tri mjeseca, primjenjuju se samo čl. od 1. do 3., član 7., član 13. stav (1), član 13. stav (2) tač. 1) i 2), 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 platne usluge, računi za plaćanje i devizno poslovanje, 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 uvjeta 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 prava na:
1) ravnopravan odnos korisnika s davaocem finansijskih usluga,
2) zaštitu od diskriminacije,
3) informiranje,
4) ugovaranje obaveza koje su određene ili odredive i
5) prigovor i obeštećenje.

(2) Davaoci finansijskih usluga dužni su se pridržavati principa iz stava (1) ovog člana u svim fazama zasnivanja odnosa s korisnikom (oglašavanje, pregovaračka faza i predaja nacrta ugovora, zaključivanje ugovora, korištenje usluge i trajanje ugovornog odnosa).
(3) Organizacioni dijelovi davalaca finansijskih usluga sa sjedištem u Republici Srpskoj ili Brčko distriktu Bosne i Hercegovine koji posluju u Federaciji Bosne i Hercegovine dužni su da u pružanju usluga primjenjuju odredbe ovog zakona koji uređuje zaštitu prava i interesa korisnika finansijskih usluga.

Oglašavanje

Član 6.

Uvjeti korištenja finansijskih usluga moraju se oglašavati na jasan i razumljiv način, a pri oglašavanju ne smiju se koristiti netačni i neistiniti podaci, niti podaci koji mogu dovesti u zabludu prosječnog korisnika, kao ni koristiti informacije koje mogu stvoriti pogrešnu predstavu o uvjetima 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 garantirana ovim zakonom.
(4) Izuzetno, davalac finansijskih usluga i korisnik mogu zaključiti ugovor iz stava (1) ovog člana ili izmjene njegovih elemenata ako su se sporazumjeli putem sredstava elektronske komunikacije kojima se osigurava utvrđivanje identiteta korisnika i sadržaja ugovora, a davalac finansijskih usluga je dužan da takav ugovor sačini u skladu sa propisima o elektronskom poslovanju i elektronskom potpisu i propisima iz oblasti sprječavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.

Član 8.

(1) Novčana ugovorna obaveza mora biti određena, odnosno odrediva.
(2) Novčana ugovorna obaveza je odrediva 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 odrediva 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 utiče jednostrana volja nijedne od ugovornih strana. Jednostranom voljom se ne smatra obavještenje davaoca finansijske usluge korisniku o izmjeni ugovorenih elemenata koji se smatraju promjenljivim i njihovoj primjeni, a na koje elemente davalac finansijske usluge ne može uticati.
(5) Ako je ugovorena promjenljiva kamatna stopa zasnovana na referentnoj kamatnoj stopi čiji obračun i objavljivanje prestane, primjenjuje se kamatna stopa koja je ugovorom o pružanju usluga predviđena kao zamjenska kamatna stopa. Ukoliko ugovorom o pružanju usluga nije ugovorena zamjenska kamatna stopa, primjenjuje se kamatna stopa ili neki drugi promjenljivi element koji se zvanično objavljuje i na koji ne može utjecati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana, a koji odredi Agencija.
(6) Ugovori ne mogu sadržavati opće upućujuće norme na poslovnu politiku kada su u pitanju obavezni elementi ugovora predviđeni ovim zakonom.
(7) Davalac finansijske usluge dužan je novčanu ugovornu obavezu utvrđivati na način određen odredbama ovog člana.
(8) Kada je novčana ugovorna obaveza u pogledu uvjeta davanja i korištenja usluga neodređena ili neodrediva, ugovor se smatra ništavim.
(9) 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.
(10) Agencija će podzakonskim aktom propisati način obračuna referentne kamatne stope iz stava (5) ovog člana.

Opći uvjeti poslovanja

Član 9.

(1) Općim uvjetima poslovanja davaoca finansijskih usluga, u smislu ovog zakona, smatraju se uvjeti poslovanja koji se primjenjuju na korisnike, uvjeti za uspostavljanje odnosa između korisnika i davaoca finansijske usluge i postupak komunikacije između njih, kao i uvjeti za obavljanje poslovanja između korisnika i davaoca ove usluge.
(2) Općim uvjetima poslovanja davalac finansijske usluge dužan je osigurati primjenu dobrih poslovnih običaja, dobru poslovnu praksu i fer odnos prema korisniku, kao i usklađenost ovih uvjeta s propisima.
(3) Agencija će propisat minimum zahtjeva u pogledu sadržaja, razumljivosti i dostupnosti općih i posebnih uvjeta poslovanja.

Član 10.

Davalac finansijske usluge dužan je u svojim poslovnim prostorijama i na svojoj internet stranici, najkasnije 15 dana prije njihove primjene, osigurati korisniku upoznavanje s općim uvjetima poslovanja na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Federaciji Bosne i Hercegovine, pružiti mu odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koje se odnose na primjenu ovih uvjeta u vezi s određenom finansijskom uslugom i, na njegov zahtjev, u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka dostaviti te uvjete.

Član 10a.

(1) Komunikacija između davaoca finansijske usluge i korisnika obavlja se putem kanala komunikacije koji korisnik odabere prilikom uspostavljanja ili u toku poslovnog odnosa.
(2) Korisnik je dužan, bez odlaganja, obavijestiti davaoca finansijske usluge o svakoj promjeni podataka vezanih za odabrani kanal komunikacije.
(3) Smatra se da je davalac finansijske usluge uredno obavijestio korisnika ukoliko je obavijest dostavio putem posljednjeg kanala komunikacije koji je korisnik izabrao i prijavio, bez obzira na to da li je korisnik promijenio podatke, a o čemu nije obavijestio davaoca usluge.
(4) U slučaju da korisnik ne obavijesti davaoca finansijske usluge o promjeni odabranog kanala komunikacije ili podataka vezanih za odabrani kanal komunikacije, smatrat će se da su svi dokumenti, obavijesti i informacije dostavljeni pravilno i blagovremeno ako su upućeni na posljednji kanal komunikacije koji je korisnik izabrao i prijavio.
(5) Agencija će podzakonskim aktom propisati dozvoljene kanale komunikacije iz stava (1) ovog člana.

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 na 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 uime i za račun korisnika uz refundaciju (npr. kamate, naknade, porezi i sl.), odnosno pogodnosti koje prima (kamate i druge bezuvjetne pogodnosti);
3) troškove u vezi sa sporednim uslugama koje predstavljaju uvjet za korištenje finansijske usluge, odnosno za njeno korištenje na određen način (npr. troškovi osiguranja života, imovine i lica i dr.).

(3) Ako je uvjet 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 s kupovinom robe nastali nezavisno od toga da li se plaćanje vrši gotovinski ili na drugi način;
3) troškovi instrumenata osiguranja (npr. troškovi pribavljanja ponuda za osiguranje).

(5) Obračun efektivne kamatne stope zasniva se na sljedećim pretpostavkama:
1) ugovor o finansijskoj usluzi ostat će na snazi tokom ugovorenog perioda;
2) ugovorne strane ispunit će svoje ugovorne obaveze i to će učiniti u rokovima navedenim u ugovoru;

3) nominalna kamatna stopa i ostali troškovi ostat će nepromijenjeni do kraja trajanja ugovora.

(6) Banka, mikrokreditna organizacija i davalac lizinga dužni su efektivnu kamatnu stopu obračunavati na jedinstven, propisan način radi poređenja istovrsnih ponuda različitih davaoca finansijskih usluga.

(7) Agencija bliže utvrđuje uvjete i način obračuna efektivne kamatne stope.

Zahtjev za minimalnom profesionalnom osposobljenošću

Član 12.

(1) Zaposlenici koji su angažirani 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 informiraju o uvjetima korištenja tih usluga.

(2) Davaoci finansijskih usluga dužni su osigurati da zaposlenici koji su angažirani na poslovima prodaje ovih usluga ili pružanju savjeta korisnicima posjeduju odgovarajuće kvalifikacije i osigurati obuku ovih zaposlenika.

II. BANKARSKE USLUGE, USLUGE MIKROKREDITIRANJA I LIZING

Informiranje 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/lizinga;
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 u sredstvima javnog informiranja, u prostorijama banke, mikrokreditne organizacije i davaoca 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 ugovor 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 zabranjeno je koristiti izraze kojima se kredit, mikrokredit, odnosno lizing označavaju besplatnim ili slične izraze ako je odobrenje tog kredita, mikrokredita, odnosno lizinga uvjetovano zaključenjem drugog ugovora ili je uvjetovano bilo čime što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu.

Informiranje korisnika u pregovaračkoj fazi

Član 15.

(1) Banka, mikrokreditna organizacija i davalac lizinga dužni su korisniku pružiti informacije o uvjetima i svim bitnim karakteristikama usluge koju nude u obliku standardnog informacionog lista na reprezentativnom primjeru usluge u pisanom ili elektronskom obliku koji se odnosi 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 daljnjem tekstu: ponuda) na način koji će korisniku omogućiti da uporedi ponude različitih davaoca 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 sadržiti:

1) vrstu usluge (opis/karakteristike finansijske usluge koja se nudi),
2) poslovno ime i adresu davaoca usluge,
3) iznos usluge, oznaku valute i uvjete korištenja,
4) trajanje ugovora,
5) visinu i promjenljivost nominalne kamatne stope,
6) efektivnu kamatnu stopu i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, 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 uvjete 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 uvjetima 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) prema potrebi instrumente osiguranja ispunjenja obaveza,
13) iznos naknade za prijevremeni povrat,
14) pravo korisnika da na zahtjev dobije besplatnu kopiju nacrta ugovora, izuzev ako banka u vrijeme podnošenja zahtjeva korisnika ocijeni da ne postoje uvjeti za zasnivanje odnosa s korisnikom u konkretnom pravnom poslu,
15) period u kojem banku obavezuju podaci dati u pregovaračkoj fazi,
16) uvjete polaganja novčanog depozita kod banke, ako je to uvjet za odobravanje kredita, kao i mogućnost i uvjete 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 zaključivanja 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, javne registre i baze podataka prikupljene na način kako je propisano posebnim propisima.
(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 informirati i upoznati s 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 saopštavanje 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 dužan je 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 saopšte drugim licima, davalac finansijske usluge dužan je 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 dužan je na zahtjev korisnika uručiti izvještaj centralnog registra kredita na 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 uvjete za procjenu i dokumentovanje kreditne sposobnosti korisnika i drugih lica u kreditnom poslu.
(8) Ako davalac finansijske usluge ispunjenje obaveza korisnika prema 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 davaoca 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 adresa ugovornih strana;
4) iznos kredita/mikrokredita koji se odobrava i uvjete 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 (kupovni ili prodajni

kurs Centralne banke Bosne i Hercegovine ili službeni srednji kurs, ili kupovni ili prodajni kurs banke) kao i datum obračuna;

6) visina nominalne kamatne stope uz određenje da li je fiksna ili promjenljiva, a ako je promjenljiva, elementi na osnovu kojih se određuje (referentna kamatna stopa, indeks potrošačkih cijena i dr.), njihova visina u vrijeme zaključenja ugovora, periodi u kojima će se mijenjati, kao i fiksni element ako je ugovoren;
7) efektivna kamatna stopa i ukupan iznos koji korisnik treba platiti, 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 sadržiti samo rokove i uvjete 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, uvjeti, postupak i posljedice otkaza, odnosno raskida ugovora o kreditu u skladu sa zakonom kojim se uređuju obligacioni odnosi, kao i obavještenje o uvjetima i načinu ustupanja potraživanja u slučaju neizmirenja obaveza;
12) vrsta i visina svih naknada koje padaju na teret korisnika kredita/mikrokredita, uz određenje da li su fiksne ili promjenljive, a ako su promjenljive, rokovi u kojima će ih banka mijenjati, kao i vrsta i visina drugih troškova (porezi, naknade nadležnim organima i dr.);
13) vrste sredstava osiguranja, mogućnost za njihovu zamjenu tokom perioda otplate kredita/mikrokredita, kao i uvjeti aktiviranja tih sredstava u slučaju neizmirivanja obaveza;
14) uvjete i način prijevremene otplate kredita/mikrokredita i visina naknade u vezi s tim;
15) pravo korisnika na odustanak od ugovora, uvjeti i način odustanka;
16) pravo na prigovor i mogućnost pokretanja postupka posredovanja radi vansudskog rješavanja spornog odnosa;
17) prema potrebi, odredba 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 platiti 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 sadržiti 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 uticati 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 na uobičajeni način raskinuti 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 obavještavanja korisnika u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka najmanje dva mjeseca 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 o razlozima uskraćivanja obavijesti ga u pisanom obliku ili elektronskim putem, i to ako je moguće odmah ili u roku 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 s 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, uvjete 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) tog 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) bezuvjetne 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 uvjete 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) uvjete i način automatskog produžavanja oročenja;
13) iznos osiguranog novčanog depozita;
14) uvjete pod kojima se sa novčanim depozitom, odnosno ulogom na štednju može raspolagati prije isteka roka na koji je banka primila novčani depozit, odnosno ulog na štednju, kao i dokumentovanje ispunjenja tih uvjeta;
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 uticati 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 korisniku pri zaključivanju ugovora o ulogu na štednju izdati štednu knjižicu.

(5) U slučaju automatskog produžavanja oročenja novčanog depozita banka je dužna, najkasnije 15 dana prije isteka roka oročenja korisnika obavijestiti o roku na koji se produžuje ugovor o novčanom depozitu i o novoj kamatnoj stopi, a korisnik ima pravo ugovor raskinuti najkasnije u roku 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 uređuju računi za plaćanje 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 o tome 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 utiče na promjenu kamatne stope, periode 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 uvjetima 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 to mu omogućiti.

Član 23.

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

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

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 uticati jednostrana volja nijedne od ugovornih strana.

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

(3) Odredbe o promjenljivoj kamatnoj stopi trebaju sadržiti klauzulu dvosmjernog karaktera.

(4) Banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga dužni su promjenljivu nominalnu kamatnu stopu utvrditi na način određen odredbama stava (1) ovog člana.
(5) Banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga dužni su u svojim poslovnim prostorijama držati istaknuto obavještenje i korisniku učiniti 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 sadržiti 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 14 dana od dana zaključenja ugovora, izuzev na izričit zahtjev korisnika.
(2) Korisnik ima pravo odustati od zaključenog ugovora o kreditu/mikrokreditu, ugovora o finansijskom lizingu, ugovora o dozvoljenom prekoračenju računa, ugovora o izdavanju i korištenju kreditne kartice u roku 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 uvjetom da nije počeo koristiti 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 pisanom obliku.
(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 30 dana od dana slanja obavještenja iz stava (4) ovog člana vratiti banci glavnicu 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 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 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. od (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 s drugim ugovorom. Korisnik kredita mora u pisanom odustanku u skladu sa stavom (4) ovog člana izričito navesti da odustaje i od sporedne usluge.

Prijevremena otplata

Član 27.

(1) Korisnik ima pravo u bilo kojem momentu vratiti 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 o namjeri prijevremene otplate kredita unaprijed obavijestiti 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 uvjetom 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 od 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 izvršena 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 uvjete 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 promjenljive kamatne stope ugovorene u skladu s 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 uvjete 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 uticaja na utvrđivanje visine obaveznih elemenata ugovora.

(3) Banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga dužni su 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 o izmjeni te stope korisnika obavijestiti u pisanom ili elektronskom obliku i to prije početka primjene izmijenjene stope, odnosno periodično u skladu s ugovorom i u tom obavještenju navesti 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 pisanom obliku 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 obavještavanja iz stava (1) ovog člana postoji i u slučaju izmjene promjenljivih elemenata koji utiču na visinu drugih novčanih obaveza.

Obavještenje o stanju duga i prekoračenju računa

Član 30.

(1) Davalac finansijskih usluga dužan je bez naknade na zahtjev korisnika dostaviti obavještenje o stanju njegovog duga po ugovoru o kreditu/mikrokreditu/lizingu, odnosno kreditnoj kartici u pisanom obliku ili elektronskim putem.
(2) U slučaju dozvoljenog prekoračenja računa banka je dužna najmanje jedanput mjesečno dostaviti korisniku bez naknade u pisanom obliku ili elektronskim putem obavještenje – izvod o svim promjenama na njegovom računu, a na zahtjev korisnika dužna je to obavještenje dostaviti bez odgađanja uz pravo na naplatu takvog obavještenja u skladu sa općim uvjetima poslovanja prezentiranim 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 bez odlaganja i naknade u pisanom obliku obavijestiti klijenta o:
1) iznosu prekoračenja,
2) kamatnoj stopi koja će se primijeniti na iznos prekoračenja,
3) drugim eventualnim troškovima i kaznama.

Član 31.

(1) Ako korisnik svoju obavezu ne ispuni u ugovorenom roku, na dospjelu 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 uticati, banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac finansijskog lizinga mogu, na zahtjev

korisnika, proglasiti zastoj u otplati (moratorij) za određeni period, a u tom periodu banka, mikrokreditna organizacija, odnosno davalac lizinga ne obračunavaju zateznu kamatu na dospjelo 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 omogućiti mu ostvarenje tog prava.

Prava u vezi s računom

Član 35.

(1) Korisnik ima pravo bez naplate posebne naknade podići u gotovini sredstva sa svog računa u konvertibilnim markama ili deviznog računa i bankomata kod banke kod koje ima otvoren ovaj račun.
(2) Korisnik ima pravo bez naplate posebne naknade sredstva sa svog računa podići odmah poslije evidentiranog priliva sredstava.
(3) Korisnik ima pravo na besplatno gašenje računa.
(4) Korisnik ima pravo bez naknade provjeriti stanje računa na bankomatu banke izdavaoca kartice.

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 bez odgađanja prijaviti banci gubitak, odnosno krađu platne kartice i od banke zahtijevati blokadu njene daljnje upotrebe, a banka je dužna to mu u svakom trenutku omogućiti.
(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 zloupotrijebi.
(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 obaveze koje proizlaze

iz propisanih uvjeta o izdavanju i korištenju platne kartice, obavezu da bez odgađanja 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 na 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 daljnjem 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 uime 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 sadržiti 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 uvjete i postupak raskida ugovora.
(2) Kod ugovora iz stava (1) ovog člana banka je dužna izdavanjem i dostavljanjem izvoda na ugovoreni način najmanje krajem svake godine redovno obavještavati korisnika o početnom saldu, promjenama stanja računa na 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 obavještavati korisnika o primijenjenim kamatnim stopama u izvještajnom periodu, kao i promjenama kamatnih stopa, naknada i troškova prije njihove primjene u roku i na način utvrđen ovim zakonom.
(4) Korisnik računa ima pravo bez naplate posebne naknade podići 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 promijeni 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.
(7) Banka je dužna na ugovoreni način obavijestiti korisnika o povećanju, umanjenju ili ukidanju dozvoljenog prekoračenja po tekućem računu najmanje 30 dana prije dana efektivnog povećanja, umanjenja ili ukidanja dozvoljenog prekoračenja.
(8) Banka je dužna omogućiti korisniku, protiv kojeg nije pokrenula postupak prisilne naplate, na njegov zahtjev, otplatu iznosa za koji je prethodno dozvoljeno prekoračenje

umanjeno ili ukinuto, do 12 mjesečnih rata bez dodatnih naknada te uz primjenu nominalne kamatne stope iz ugovora o dozvoljenom prekoračenju.

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 osam dana, a banka je dužna otplaćeni iznos po glavnici kredita koji je korisnik otplatio do momenta odustanka od tog ugovora vratiti korisniku bez odgađanja, a najkasnije u roku 30 dana od dana kada je obavještena 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 uvjeta poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora.
(2) Davalac finansijskih usluga dužan je organizirati poslove rješavanja prigovora, donositi pisane procedure i postupke, dostaviti odgovor podnosiocu prigovora najkasnije u roku 30 dana od dana podnošenja prigovora, te voditi urednu evidenciju zaprimljenih i riješenih prigovora o čemu je dužan obavještavati 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 o tome pisano obavijestiti Ombudsmena i uložiti prigovor.
(4) Nakon dobivanja pisanog obavještenja ili prigovora korisnika Ombudsmen će zatražiti od davaoca finansijske usluge da se u roku 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 daljnje postupanje.
(7) Davalac finansijskih usluga dužan je sarađivati s Ombudsmenom radi pravičnog i brzog rješavanja i prevladavanja nesuglasica i sporova po prigovorima.

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

Član 42.

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

III. FINANSIJSKE POGODBE KOJE NUDI TRGOVAC Oglašavanje i ponuda

Član 43.

(1) Pri oglašavanju i ponudi finansijskih pogodbi koje nudi trgovac (u daljnjem tekstu: finansijske pogodbe), a naročito prodaje s otplatama na rate cijene, trgovac mora naročito navesti podatke o robi ili usluzi, gotovinsku cijenu, kao i iznos koji se plaća unaprijed na ime učešća ili prve rate.
(2) 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.
(3) Ako se oglašava prodaja sa otplatama na rate cijene koja se, u smislu ovog zakona, smatra kreditiranjem korisnika, razlika između cijene za kupovinu na odgođeno 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 uključujući i nadzor iz člana 2. tačka 35) ovog zakona, u skladu s 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.
(3) Federalno ministarstvo finansija će, u saradnji sa drugim nadležnim institucijama, provoditi aktivnosti sa ciljem povećanja nivoa finansijske pismenosti korisnika.
(4) Agencija će propisati postupak nadzora nad promjenama naknada koje davaoci finansijskih usluga primjenjuju prema korisnicima, s ciljem ocjene njihove opravdanosti, transparentnosti i usklađenosti sa ovim zakonom i principima zaštite potrošača.

V. KAZNENE ODREDBE

Član 46.

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

1) 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) postupa suprotno odredbi člana 8. stav (6) ovog zakona;
3) ugovor o kreditu ne sadrži obavezne elemente iz člana 17. ovog zakona;

4) ugovor o lizingu ne sadrži obavezne elemente iz člana 18. stav (1) ovog zakona;
5) ugovor o izdavanju i korištenju platne kartice ne sadrži obavezne elemente iz člana 20. stav (1) i člana 23. stav (1) ovog zakona;
6) ugovor o novčanom depozitu ne sadrži obavezne elemente iz člana 21. stav (1) ovog zakona;
7) ugovor o otvaranju i vođenju računa ne sadrži obavezne elemente iz člana 22. stav (1) ovog zakona;
8) korisnika ne obavijesti o izmjeni naknada (član 22. stav (2) ovog zakona);". Dosadašnje tač. 8) do 18) postaju tač. 9) do 19).
9) ugovori promjenljivu nominalnu kamatnu stopu suprotno članu 24. st. (1) i (2) ovog zakona ili se ne pridržava ugovorenih uvjeta;
10) naplati naknadu za prijevremenu otplatu suprotno članu 27. ovog zakona;
11) ne pribavi pisanu saglasnost za izmjenu obaveznih elemenata ugovora, odnosno jednostrano izmijeni uvjete iz ugovora ili jednostrano raskine, odnosno otkaže ugovor (član 28. ovog zakona);
12) korisnika ne obavijesti o izmjeni ugovorene promjenljive nominalne kamatne stope i promjenljivih elemenata koji utiču 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);
13) uz obavještenje o izmjeni promjenljive nominalne kamatne stope besplatno ne dostavi izmijenjen plan otplate kredita/lizinga naknade (član 29. st. (2) i (3) ovog zakona);
14) pri odobravanju kredita/lizinga indeksiranog u stranoj valuti, odnosno pri njihovoj otplati ne primijeni isti službeni kurs (član 17. stav (5) tačka 1) i član 33. ovog zakona);
15) vrši naplatu opomena suprotno članu 32. ovog zakona;
16) ne primijeni isti metod obračuna kamate na položeni namjenski depozit koji je primijenjen i na obračun kamate na iznos odobrenog kredita (član 34. ovog zakona);
17) korisniku ne omogući podizanje sredstva sa svog računa u gotovini, odnosno efektivnom stranom novcu bez naplate posebne naknade (član 35. stav (1) ovog zakona);
18) korisniku ne omogući bez naplate posebne naknade podizanje sredstva sa svog računa odmah poslije evidentiranog priliva sredstava (član 35. stav (2) ovog zakona);
19) korisniku naplati naknadu za gašenje računa (član 35. stav (3) ovog zakona);
20) korisniku naplati naknadu iz člana 35. tačka (4) ovog zakona;
21) korisniku naplati naknadu za gašenje platne kartice (član 36. stav (7) ovog zakona);
22) ustupi potraživanje suprotno članu 37. ovog zakona;
23) ugovor o dozvoljenom prekoračenju računa ne sadrži obavezne elemente iz člana 38. stav (1) ovog zakona.

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

Član 47.

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

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

2) ugovor nije sačinjen u pisanom obliku (član 7. stav (1) ovog zakona);
3) svaka ugovorna strana ne dobije primjerak ugovora (član 7. stav (2) ovog zakona);
4) općim uvjetima poslovanja ne osigura primjenu dobrih poslovnih običaja, dobru poslovnu praksu i fer odnos prema korisniku, kao i usklađenost ovih uvjeta s propisima (član 9. stav (2) ovog zakona);
5) korisniku ne osigura da se u poslovnim prostorijama banke, mikrokreditne organizacije, odnosno davaoca lizinga, odnosno trgovca, i to najkasnije 15 dana prije njihove primjene, upozna s općim uvjetima poslovanja na jednom od jezika koji su u službenoj upotrebi u Federaciji, odnosno ne pruže mu se odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primjenu ovih uvjeta u vezi s određenom finansijskom uslugom i ne dostave, na njegov zahtjev, te uvjete u pisanom obliku ili na drugom trajnom nosaču podataka (član 10. ovog zakona);
6) efektivnu kamatnu stopu ne obračunava na propisan način (član 11. ovog zakona);
7) ne osigura obuku zaposlenika koji su angažirani na poslovima prodaje finansijskih usluga ili davanju savjeta (član 12. stav (2) ovog zakona);
8) pri oglašavanju depozitnih i kreditnih usluga i poslova lizinga ne navede precizno i jasno na reprezentativnom primjeru podatke iz člana 13. ovog zakona;
9) 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) 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) pri oglašavanju koristi izraze kojima se kredit/mikrokredit/lizing označavaju besplatnim ili slične izraze, a ne oglasi dodatne troškove na osnovu zaključenja drugih ugovora ili na osnovu bilo čega što predstavlja trošak za korisnika ili stvara drugu obavezu (član 14. stav (2) ovog zakona);
12) ponuda ne sadrži podatke iz člana 15. stav (2) ovog zakona;
13) 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) 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) ne postupi u skladu s članom 19. ovog zakona;
16) ne ispuni obaveze iz člana 24. st. (2) i (4) ovog zakona;
17) u svojim poslovnim prostorijama ne drži istaknuto obavještenje iz člana 26. stav (3) ovog zakona;
18) 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) od korisnika zahtijeva i drugu naknadu osim glavnice i kamate u slučaju odustanka korisnika od ugovora o kreditu/mikrokreditu (član 26. stav (5) ovog zakona);
20) od korisnika zahtijeva i drugu naknadu osim predmeta lizinga, kamate i pretrpljene štete u slučaju odustanka korisnika od ugovora o lizingu (član 26. stav (6) ovog zakona);
21) od korisnika zahtijeva i drugu naknadu, osim predmeta kupoprodaje, kamate i pretrpljene štete u slučaju odustanka korisnika od finansijske pogodbe (član 26. stav (7) ovog zakona);

22) na dospjelu 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) korisniku u svakom trenutku ne omogući prijavu gubitka, krađe ili transakcije izvršene neovlaštenim korištenjem platne kartice, odnosno podataka s platne kartice i ako mu ne omogući zahtjevanje blokade njene daljnje upotrebe (član 36. st. (3) i (4) ovog zakona);
24) korisniku ne nadoknadi gubitke nastale neovlaštenim korištenjem platne kartice (član 36. stav (6) ovog zakona);
25) na ugovoreni način ne obavijesti korisnika o povećanju, umanjenju ili ukidanju dopuštenog prekoračenja po tekućem računu u skladu sa članom 38. stav (7) ovog zakona.

(2) Za radnje iz stava (1) ovog člana bit će kažnjen za prekršaj trgovac koji je poduzetnik novčanom kaznom od 1.000,00 KM do 2.500,00 KM.
(3) Za radnje iz stava (1) ovog člana bit će kažnjeno za prekršaj i odgovorno lice u banci, mikrokreditnoj organizaciji, odnosno davalac lizinga novčanom kaznom od 1.000,00 KM do 3.000,00 KM.

VI. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 48.

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

Član 48a.

Agencija će donijeti propise iz člana 8. stav (10), člana 10a. stav (5) i člana 45. stav (4) ovog zakona u roku od šest mjeseci od dana stupanja na snagu ovog zakona.

Član 49.

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

Član 50.

Agencija će poduzeti mjere prema davaocima finansijskih usluga koji ne postupe na način iz člana 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 počet će se primjenjivati nakon isteka šest mjeseci od dana njegovog stupanja na snagu.