



**BOSNA I HERCEGOVINA**  
**VIJEĆE MINISTARA**  
*Generalno tajništvo*

Broj: 05-50-1-1721/10  
Sarajevo, 28.7.2010. godine

**BOSNA I HERCEGOVINA**  
**PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BOSNE I HERCEGOVINE**  
**SARAJEVO**

PRIMLJENO: 29.07.2010			
Organizaciona jedinica	Klasifikaciona oznaka	Redni broj	Broj priloga
02-50-1-16	46	10	

**PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BiH**

*- Dom naroda-*

**SARAJEVO**

**PREDMET:** Odgovor na izaslaničko pitanje – dostavlja se

Vijeće ministara Bosne i Hercegovine, na 129. sjednici održanoj 27.7.2010. godine, utvrdilo je Odgovor na izaslaničko pitanje koje je postavio gosp. Slobodan Šaraba, izaslanik u Domu naroda Parlamentarne skupštine Bosne i Hercegovine.

U prilogu dostavljamo Odgovor uz molbu da isti uručite izaslaniku.

S poštovanjem,



**GENERALNI TAJNIK**

*Zvonimir Kutleša*



**BOSNA I HERCEGOVINA  
VIJEĆE MINISTARA**

Broj: 05-50-1-1721/10  
Sarajevo, 27.7.2010. godine

Slobodan Šaraba, izaslanik u Domu naroda Parlamentarne skupštine Bosne i Hercegovine, na 46.sjednici Doma naroda održanoj 28.5.2010. godine, postavio je sljedeće izaslaničko pitanje:

“Zato postavljam pitanje Vijeću ministara i tražim da Vijeće ministara ovo pitanje prosljedi i zatraži hitan odgovor od sljedećih institucija: Ministarstva pravde BiH, Agencije za bankarstvo, Udruženja banaka BiH, Ombudsmena BiH, Ombudsmena za potrošače registrovanih udruženja – Šta najmeravaju da urade nevedene institucije kako bi zaštitili prevarene građane BiH od strane INO banaka i MKO?”

Na postavljeno pitanje, Vijeće ministara Bosne i Hercegovine je na 129. sjednici održanoj 27.7.2010. godine, utvrdilo sljedeći

**ODGOVOR**

**I. Uvod**

Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH zaprimila je veći broj pojedinačnih žalbi građana, koji u svojstvu jemaca vraćaju kredite umjesto glavnog dužnika. Podnositelji žalbi ukazuju na konstantno kršenje njihovih prava kao jemaca, a strane odgovorne za kršenje tih prava označili su banke i mikrokreditne organizacije koje posluju na području BiH. Pri tom ističu da su nedovoljno informisani na način da im od strane kreditora (banke i MKO) nije jasno prezentovan ugovor o jemstvu, niti obaveze koje proizlaze iz tog pravnog posla. Ugovor su potpisivali bjanko, te im je bio nepoznat iznos kredita, kao i ostale ugovorne odredbe. Pri tome im je apsolutno bila nepoznata kreditna sposobnost, odnosno prezaduženost glavnog dužnika, korisnika kredita. Izjavu i ugovor o jemstvu potpisivali su van službenih prostorija i prisutstva službene osobe kreditora. U nekim slučajevima im je predočeno da su jamci na manji iznos kredita, da bi nakon administrativne zabrane na plaću ili tekući račun po prvi put saznali da su jamci na veći iznos kredita.

I poradi činjenice što jamac u smislu zakonske odredbe (član 1. stav.3 ZZP, koja definiira potrošača: "Potrošač je svako fizičko lice koje kupuje, stiče ili koristi proizvode i usluge za svoje lične potrebe i za potrebe svog domaćinstva"), nije potrošač u neposrednom smislu navedene zakonske odredbe, Ombudsman je prihvatio postupanje po predmetnim žalbama iz sljedećeg razloga:

U slučaju neispunjenja kreditne obaveze glavnog dužnika, jamac stupa u obavezno-pravni odnos umjesto dužnika. Pri tom izravno preuzima obaveze dužnika, čime se smatra potrošačem, te im pripada pravo na zaštitu svojih prava kao potrošača

Isti činjenični osnov kao i u pojedinačnim žalbama navodi se i u otvorenom pismu, koje je UG Društvo žiranata Šamac, Modriča Petrovo, Doboj uputilo Narodnoj skupštini, Vladi RS, Agenciji za bankarstvo RS, o čemu je označeno udruženje građana upoznalo instituciju ombudsmana, dostavivši joj kopiju navedenog akta.



Cijeneći činjenični osnov pojedinačnih žalbi, priložene dokaze, i relevantne zakone kojima je regulisana navedena problematika, proizlazi da zbog neadekvatne primjene pravne regulative od strane kreditora u bankarskom sektoru prava jamaca su kolektivno ugrožena.

## II.

Razmatrajući potrebu da se osigura kolektivni interes i prava jemaca-potrošača Ombudsman je shodno ovlašćenjima datim mu zakonom o zaštiti potrošača i Pravilima rada je izradio brošuru – 'Potrošači oprez' i istu distribuirao udruženjima potrošača. Predmetna brošura je objavljena na Web stranici institucije ([www.ozp.gov.ba](http://www.ozp.gov.ba)) te je na takav način učinjena dostupnim svim potrošačima.

## III.

Istovremeno, Ombudsman je izradio Posebno izvješće u vezi žalbe građana koji su bili jamci kod potrošačkih kredita, koje je objavljeno na Web stranici institucije. Predmetnim izvješćem date su određene preporuke i to:

### 1. za kreditore:

- a) da obavezno informiraju potrošače i jemce o preuzetim obavezama;
- b) poštuju pravila i propisane procedure prilikom sklapanja ugovora,
- c) osiguraju zaštitu osobnih podataka u skladu sa propisima,
- d) iscrpe sve mogućnosti naplate od glavnog dužnika;

### 2. za regulatore:

- a) osiguraju da regulatorni okvir radi i za potrošače,
- b) vrše stalni nadzor nad primjenom propisa i poštivanje procedura kreditora;
- c) sankcioniraju prekršitelje.

### 3. za potrošače - jemce

- a) da se detaljno informišu o samom institutu jemstva;
- b) da se informišu o kreditnoj sposobnosti dužnika, kod kreditnog službenika;
- c) da shvate ozbiljnost preuzetih obaveza, te mogućnost neželjenih posljedica.

IV.

Ujedno je Ombudsman pokrenuo inicijativu za suzbijanje korištenja instituta jamstva kao isključivog sredstva osiguranja i naplate kredita. **Institut jamstvo trebao bi se koristiti samo iznimno**, a ne kao što je sadašnja praksa da se koristi kao pravilo.

Prilog: Posebni Izvještaj  
Brošura 'Potrošači oprez'



Broj: 01-1-26-1-188/10  
Mostar, 15.05.2010. godine

Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH temeljem članka 101. i 104. Zakona o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik Bosne i Hercegovine" broj 25/06), u postupku pokrenutom po žalbama građana koji u svojstvu jamaca vraćaju kredite umjesto glavnih dužnika, dana 15.05.2010. godine, *predočava*:

1. Kreditorima
2. Regulatorima
3. Potrošačima-jamcima

## POSEBNO IZVJEŠĆE

u vezi žalbi građana koji su bili jamci kod potrošačkih kredita

### UVOD:

Instituciji ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH pojedinačnim žalbama obratilo se više građana, koji su bili jamci kod potrošačkih kredita, zahtijevajući zaštitu svojih prava koja im pripadaju na osnovu važećeg zakonskog propisa.

Naime, radi se o građanima koji su bili jamci za prezadužene korisnike potrošačkih kredita, a isti su im dodjeljivani od strane komercijalnih banaka ili mikrokreditnih organizacija pojedinačno, u više navrata. Uslijed neadekvatne primjene pravne regulative u bankarskom sektoru od strane kreditora (banke i mikrokreditne organizacije), imamo masovnu pojavu da jamci otplaćuju kredite umjesto glavnog dužnika. Kod takve pojave smatraju da se njihova prava krše, odnosno uskraćeno im je pravo na bilo kakvu pravnu zaštitu, a da za to sami nisu odgovorni.

Osim pojedinačnih obraćanja jamaca i njihovih žalbi Instituciji ombudsmana je dostavljena kopija **otvorenog pisma** koje je Udruženje građana "Društvo žiranata" Šamac, Modriča, Petrovo i Doboj istovremeno uputilo predsjedniku Narodne skupštine Republike Srpske, predsjedniku Vlade Republike Srpske, direktoru Agencije za bankarstvo Republike Srpske. Predmetnim pismom zatražena je adekvatna zaštita prava jamaca, koja im se konstanto krše, a strane odgovorne za kršenje njihovih prava označili su komercijalne banke i mikrokreditne organizacije koje posluju na području BiH.





Unatoč činjenici da žirant, u neposrednom smislu zakonske odredbe koja definira potrošača, nije potrošač, Ombudsman je prihvatio postupanje po takvim žalbama koje je rezultiralo izradom ovog Izvještaja.

Osnova i razlozi za takvo postupanje Ombudsmana je potreba da se osigura kolektivni interes i prava jamaca, koji u slučaju neispunjenja kreditne obaveze glavnog dužnika, stupaju u obavezno-pravni odnos umjesto dužnika. Pri tom izravno preuzimaju obaveze dužnika, čime se smatraju potrošačima, te im pripada pravo na zaštitu prava kao potrošača.

### ČINJENIČNO STANJE

Na osnovu predmetnih žalbi, zapaženo je da postoji veliki broj različitih činjenica i razloga zbog kojih se građani kao žiranti obraćaju instituciji ombudsmana zahtijevajući zaštitu svojih prava. Prema analizi, činjenice predmeta koje proizlaze iz navoda podnositelja žalbi i dokazi priloženi uz žalbe, mogu se rezimirati u više grupa i to:

- a) nedovoljna informiranost na način da nisu upoznati sa obavezama i mogućim neželjenim posljedicama koje proizlaze iz jamstva, kao pravnog posla;
- b) nepotpuna, nejasna ili pak nikakva prezentacija ugovora o jamstvu;
- c) ugovor o jamstvu su potpisivali bjanko, bez da su im ugovorne odredbe bile poznate.
- d) Nepoznat iznos kredita, a još manje kreditna sposobnost dužnika;
- e) Ugovor i izjavu o jamstvu potpisivali su van službenih prostorija i bez nazočnosti službene osobe kreditora;
- f) Stvaranje dojma kod jamca da je ugovor o jamstvu formalno-pravni posao, koji za njega ne stvara nikakve obaveze, dovođenje i održavanje jamca u zabludu u namjeri da ga navede na zaključenje ugovora, i tome slično.
- g) Predočeno im je da su jamci na manji iznos kredita, da bi potom iz administrativne zabrane na plaću ili tekući račun, po prvi put saznali da su jamci na veći iznos kredita;
- h) Falsificirani su im osobni podaci, potpisi, a da nisu potpisali ugovor o jamstvu, niti im je uopće poznata osoba za koju su bili navodno jamac;

### Otvoreno pismo Udruženje građana "Društvo žiranata" Šamac, Modriča, Petrovo i Doboj

U označenom pismu navodi se da su građani u svim općinama Republike Srpske bili žiranti kod kredita, koje su banke i mikrokreditne organizacije dodjeljivale kreditno prezaduženim osobama. Radi se o dužnicima kojima su odobravani krediti u više navrata (10-15 puta, ili pak više) od strane banaka i mikrokreditnih organizacija. Pri





tom nije provjeravana kreditna sposobnost dužnika, nisu provođene potrebne zakonske procedure i pravila postupka kod odobravanja tih kredita.

Kao ilustrativan primjer naveden je *slučaj dužnika iz okoline Šamca koji je za 27 mjeseci uzeo 28 kredita u 13 banaka i mikrokreditnih organizacija, u ukupnom iznosu od 610.500,00 KM ili mjesečno kreditno zaduženje u iznosu od 22.500,00 KM. U opisanom slučaju bilo je angažirano 30-40 osoba u svojstvu žirana.*

Nadalje ističu da su pristali biti jamci u dobroj namjeri kako bi pomogli glavnom dužniku, a da nisu upoznati da su jamci osobama koje su već prezadužene. Jamci nisu mogli znati od koga je njihov "prijatelj" uzeo kredit, niti od kojih banaka je kasnije uzimao kredite.

Osim toga, ni od kreditora nisu upozoreni na moguće posljedice, ukoliko glavni dužnik ne ispunjava kreditne obaveze.

Takva praksa kreditora dovela je masovne pojave da jamci u većoj ili manjoj mjeri otplaćuju kredite dužnika. Evidentna je pojava da ako dužnik ne vraća kredit, banka šalje opomene, nakon čega jamcu šalje administrativnu zabranu na plaću bez da je iskoristila ostale mehanizme naplate kredita od imovine dužnika. Pri tome se uzima kao dokaz samo potpisani ugovor banke i jamca, na osnovu čega sud u izvršnom postupku donosi odluku.

Radi navedenog, s pravom smatraju da su dovedeni u stanje stvarne zablude, da su prevareni, te se nalaze u bezizlaznoj situaciji.

Prema informaciji Udruženja radi se o velikom broju osoba u Bosni i Hercegovini koji vraćaju kredite, te se procjenjuje da je taj broj dostigao cifru od 100.000 u Republici Srpskoj, a u Federaciji BiH 150.000.

## **AKTIVNOSTI OMBUDSMANA**

Temeljem takvog činjeničnog stanja predstavljenog u pojedinačnim žalbama žirana i u otvorenom pisma Udruženja građana "Društvo žirana" Šamac, Modriča, Petrovo i Doboj, Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH izvodi zaključak da su prava žirana kolektivno ugrožena. Suočen sa takvom pojavom, a uzimajući u obzir da je jamstvo pravni posao koji za jamca predstavlja niz obveza, odgovornosti i rizika (...), Ombudsman je i bez postupka istraživanja ocijenio da je potrebno reagirati, pri tom ukazuje na sljedeće:

a) nadležnosti Ombudsmana danih mu člankom 101. stavak 1. točka c.) i 104. Zakona o zaštiti potrošača u BiH, prema kojima:





---

"istražuje aktivnosti na tržištu usmjerene prema potrošaču po službenoj dužnosti ili tragom žalbi(...)"

"u obavljanju svojih dužnosti Ombudsman za zaštitu potrošača u BiH davat će prioritet onim problemima čije je rješavanje od najvećeg značaja za potrošača(...)"

b) (dio) relevantnih zakonskih odredbi vezanih za označenu problematiku.

## RELEVANTNO PRAVO

**Zakon o zaštiti potrošača u BiH ("Službeni glasnik BiH" broj:25/06),**  
relevantne odredbe koje glase:

### Članak 1.

(3) "Potrošač je svako fizičko lice koje kupuje, stječe ili koristi proizvode ili usluge za svoje lične potrebe i potrebe svoga domaćinstva"

Kako bi zaštitio potrošača od mogućih zloupotreba od strane trgovca i pružatelja usluga, Zakon o zaštiti potrošača u BiH je definirao osam temeljnih prava i to kako slijedi:

### Članak 3.

**Osnovna prava potrošača su:**

- a) pravo pristupa osnovnim robama i uslugama;
- b) pravo na obrazovanje o pitanjima potrošača;
- c) pravo na sigurnost i zaštitu života i zdravlja;
- d) pravo na informiranost;
- e) pravo na izbor;
- f) pravo da bude saslušan i zastupan;
- g) pravo na naknadu štete i kompenzaciju;
- h) pravo na život i rad u zdravoj i održivoj okolini.

### Članak 62.

(2) "Upotreba mjenica i čekova prilikom zaključenja ugovora o potrošačkom kreditu zabranjena je".

### Članak 94.

(1) "Ugovorne odredbe obvezuju potrošača samo ako je prije zaključenja ugovora bio upoznat sa sadržajem ugovora, odnosno ako su mu ugovorni uvjeti morali biti poznati u vrijeme zaključenja ugovora"

(4) "smatra se da je potrošač bio upoznat sa ugovornim odredbama ako ga je trgovac upozorio i ako su mu one bile dostupne".

---





## **Zakon o obveznim odnosima**

### **Članak 12.**

*"U zasnivanju obveznih odnosa i ostvarivanju prava i obaveza iz tih odnosa učesnici su dužni da se pridržavaju načela savjesnosti i poštenja"*

### **Članak 65.**

(1) *"Ako jedna strana izazove zabludu kod druge strane ili je održava u zabludi u namjeri da je time navede na zaključenje ugovora, druga strana može zahtijevati poništenje ugovora i onda kada zabluda nije bitna."*

(3) *"Ako je prevaru učinilo treće lice, prevara utiče na sam ugovor ako je druga ugovorna strana u vrijeme zaključenja ugovora znala ili morala znati za prevaru."*

### **Članak 142.**

(2) *"Opći uvjeti ugovora moraju se objaviti na uobičajen način."*

(3) *"Opći uvjeti obavezuju ugovornu stranu ako su joj bili poznati ili morali biti poznati u trenutku zaključenja ugovora."*

### **Članak 1009.**

(3) *"Jamac može istaći protiv i svoje lične prigovore, na primjer, ništavost ugovora o jamstvu, zastarjelost povjeriočevog potraživanja prema njemu,(...)"*

### **Članak 1013.**

(1) *"Jamac koji je isplatio povjeriocu njegovo potraživanje može zahtijevati od dužnika da mu naknadi sve što je isplatio za njegov račun, kao i kamatu od dana isplate."*

### **Članak 1018.**

*"Kada ima više jamaca, pa jedan od njih isplati dospjelo potraživanje, on ima pravo zahtijevati od ostalih jamaca da mu svaki naknadi dio koji pada na njega".*

## **MIŠLJENJE I PREPORUKE OMBUDSMANA**

Imajući u vidu citirane odredbe naprijed navedenih zakonskih propisa i opisane činjenice u pojedinačnim žalbama i kolektivnom obraćanju žiranata otvorenim pismom putem Udruženja utvrđene su nepravilnosti u postupanju banaka i





---

mikrokreditnih organizacija u smislu nepoštivanja Zakona o zaštiti potrošača u BiH i drugih propisa kojima je regulirana opisana problematika.

Nedovoljna informiranost jamca, nepotpuna prezentacija ugovora zaključenog između kreditora i jamca, bjanko potpisivanje ugovora, nepoznat iznos i namjena kredita, nepoznata kreditna sposobnost glavnog dužnika, predočavanje manjeg iznosa kredita i slično, **ukazuje na kršenje prava jamca-potrošača na informiranost, koje predstavlja temeljno pravo potrošača.**

Postupanje kreditora na način da nedovoljno upozna potrošača – jamca prije zaključenja sa sadržajem iz ugovora, odnosno uvjetima iz ugovora u vrijeme zaključenja ugovora, imalo je za posljedicu stvaranje dojma kod jamca da je jamstvo formalno pravi posao koji mu ne nameće nikakve obveze.

Kreditor ima bavezu (članak 93. stavak 4. Zakona o zaštiti potrošaču BiH) da potrošača - jamca upozori sa ugovornim odredbama.

Potencijalni jamac nije u potpunosti informiran, kreditor mu nije jasno naglasio obveze koje proizlaze iz tog pravnog posla, odnosno da ukoliko glavni dužnik ne izvršava obaveze, jamac preuzima kreditne obaveze. Uopćeno govoreći jamac nije bio upoznat sa ugovornim odredbama, niti su mu bile dostupne, a niti je bio upozoren od strane kreditora.

Kreditori nerijetko ne poštivaju propisane zakonske procedure, te ugovor o jamstvu, žiranti potpisuju van službenih prostorija i bez nazočnosti službene osobe kreditora.

Ovakvom praksom kreditora, način i okolnosti zasnivanja obveznog odnosa između dužnika, jamca i kreditora prekršeno je jedno od temeljnih načela obveznog prava: bona fides (dobra vjera, poštenje, dobra namjera). Također je prekršeno načelo obveznog prava prema kojemu prava i obveze učesnika u obligacijskom odnosu moraju biti u ravnoteži. Kako je bankarsko poslovanje tipičan obvezni odnos to bi pravilnom primjenom zakona pravo i obveze kreditora, dužnika i žiranta morali biti u ravnoteži.

Kreditori kao mehanizme osiguranja plaćanja kod dodjele kredita uvjetuju i zahtijevaju od potrošača potpisivanjem bjanko mjenice i čekova, koja praksa je zabranjena i u suprotnosti je sa Zakonom o zaštiti potrošača.

Zbog takve prakse kreditora konstantno su kršena prava potrošača-žiranta.

Povredu tih prava čine i regulatorni organi koji svojim nepostupanjem i neizvršavanjem obveza utvrđenih im entitetskim Zakonom o agenciji u FBiH i Republici Srpskoj, trebaju osigurati da banke i mikrokreditne organizacije posluju u





---

skladu sa pozitivnim zakonskim propisima. Agencija ima zakonska ovlaštenja, obveze i odgovornost da definiira zakonski rad banaka i mikrokreditnih organizacija.

Takvom stanju, dodatno su doprinijeli i sami potrošači-žiranti koji se nisu upoznali sa svojim pravima niti citiranim propisima navedenim u ovom Posebnoj izvještaju.

Zbog toga je važno upoznati jamca o svim mogućim posljedicama ukoliko glavni dužnik ne izvršava svoju kreditnu obvezu, osigurati dosljedno provođenje svih propisanih procedura prilikom potpisivanja ugovora bez mogućnosti zlouporabe kao i maksimalnu zaštitu osobnih podataka

Biti jamac je prije svega rizičan, neizvjestan i od glavnog dužnika ovisan obvezni odnos s mogućim posljedicama na imovinu dužnika do visine iznosa za koji se jamči, zaključak je Ombudsmana.

Takva praksa banaka i MKO je kolektivno ugrozila prava jamaca-potrošača i uopće ugrozila povjerenje jamaca u bankarski sektor, što je ujedno dovelo i do pravne nesigurnosti.

Zbog naprijed navedenog, a u cilju učinkovitije zaštite jamaca i eliminacije mogućih zloupotreba, Ombudsman, sukladno članku 101. stavak (1) točka e.), a u vezi sa člankom 104. Zakona o zaštiti potrošača u BiH

## **PREPORUČUJE**

### **1. Za kreditore:**

- a) da obavezno informiraju potrošače i jamce o preuzetim obvezama;
- b) poštuju pravila i propisane procedure prilikom sklapanja ugovora;
- c) osiguraju zaštitu osobnih podataka u skladu sa propisima;
- d) iscrpe sve mogućnosti naplate od glavnog dužnika;

### **2. Za regulatore:**

- a) da osiguraju da regulatorni okvir radi i za potrošače;
- b) vrše stalni nadzor nad primjenom propisa i poštivanja procedura kreditora;
- c) sankcioniraju prekršitelje;

### **3. Za potrošače-jamce**

- a) da se detaljno informiraju o samom institutu jamstva;
-

Bosna i Hercegovina  
Institucija Ombudsmana  
za zaštitu potrošača u BiH



Босна и Херцеговина  
Институција Омбудсмана  
за заштиту потрошача у БиХ

- 
- b) da se informiraju o kreditnoj sposobnosti dužnika, kod kreditnog službenika;
- c) da shvate ozbiljnost preuzetih obveza, te mogućnost neželjenih posljedica.

Ombudsman za zaštitu  
potrošača u BiH



*[Handwritten signature]*  
Drađan Doko



## KORISNE INFORMACIJE

**BITI JAMAC NEKOMU NIJE PITANJE LJUBAZNOSTI, NEZAMJERANJA ILI KOREKTNOSTI PREMA DUŽNIKU.**

Biti jamac je prije svega rizičan, neizvjestan pravni posao, u potpunosti ovisan od odgovornosti i ponašanja glavnog dužnika prema kreditoru.

Biti jamac ne znači samo formalni potpis ugovora, već preuzimanje svih obveza dužnika ukoliko isti ne vraća svoj kredit.

U tom slučaju Vi preuzimate ulogu glavnog dužnika te ste u obvezi vratiti kredit i riskirate da ostanete bez stana, kuće, auta, namještaja i višegodišnjeg primanja.

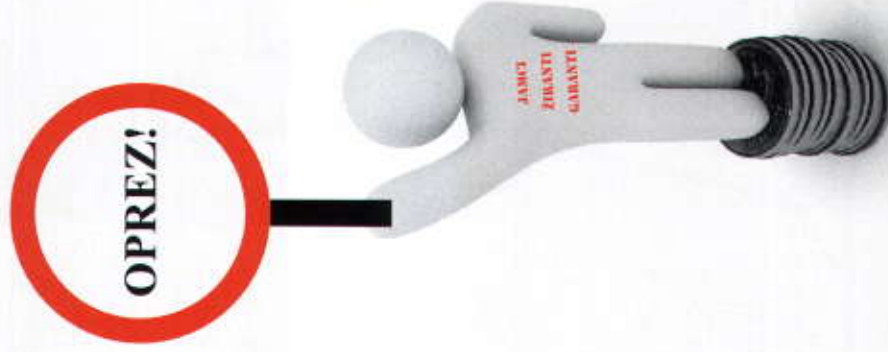
Prije nego donesete odluku da budete jamac – testirajte se i postavite sebi pitanje:

- Jeste li provjerili kreditnu sposobnost dužnika
- Jeste li se dovoljno informirali kod kreditnog službenika
- Jeste li spremni vratiti cjelokupni iznos kredita, kamate i ostale troškove ukoliko dužnik ne ispunjava obveze kredita

## ZAKLJUČAK

**Razmislite - biti jamac znači sklopiti pravni posao koji za Vas nosi niz obveza, odgovornosti i rizika!**

**JAMCI  
ŽIRANTI  
GARANTI**



**OPREZ OPREZ OPREZ OPREZ!!  
OPREZ OPREZ OPREZ OPREZ**



**JAMCI  
ŽIRANTI  
GARANTI**

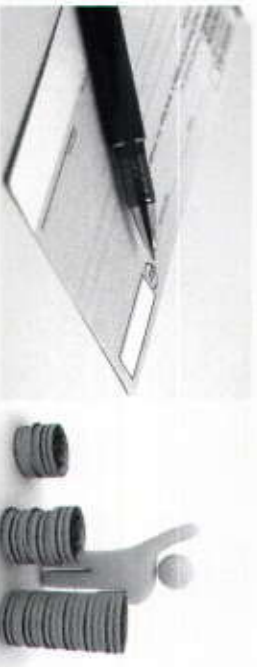
**OPREZ OPREZ OPREZ!!**



Institucija ombudsmana za zaštitu potrošača u BiH u žalbama žirantajamaca, kao žalbeni osnov utvrdila je sljedeće nepravilnosti

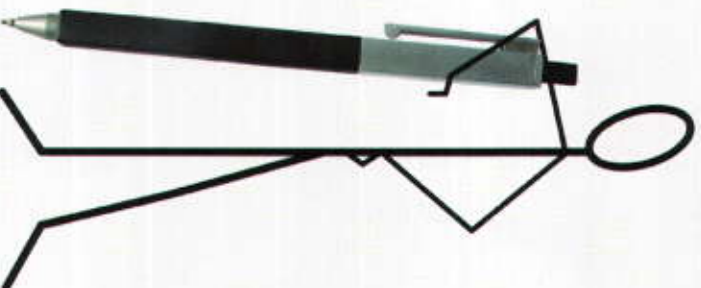
- nedovoljnu informiranost žirantajamaca
- nepotpunu prezentaciju ugovora
- bianco potpisivanje ugovora
- nepoznat iznos i namjena kredita
- nepoznata kreditna sposobnost glavnog dužnika
- predočavanje manjeg iznosa kredita
- potpisivanje ugovora i izjave o jamstvu obavljeno izvan prostorija i bez prisustva službene osobe
- stvaranje dojma kod jamca da se radi samo o formalizmu i da je sva obveza na glavnom dužniku

Zbog toga je važno upoznati jamca o svim mogućim posljedicama ukoliko glavni dužnik ne izvršava svoju kreditnu obvezu, osigurati dosljedno provođenje svih propisanih procedura prilikom potpisivanja ugovora bez mogućnosti zlouporabe kao i maksimalnu zaštitu osobnih podataka.



## VAŽNO ZA POTROŠAČE (JAMCE)

- biti obrazovan i informiran potrošač i jamac
- ozbiljno prihvatiti obveze i upoznati se s mogućim neželjenim posljedicama
- imati svijest da kao potrošač ima utjecaj na kreiranje tržišta



**Biti jamac nekome nije pitanje ljubaznosti, nezamjeranja ili korektnosti prema dužniku.**

## VAŽNO ZA KREDITORE

- obvezno informirati potrošače i jamce o preuzetim obvezama
- poštivati pravila i propisane procedure prilikom sklapanja ugovora
- osigurati zaštitu osobnih podataka u skladu s propisima
- iscrpiti sve moguće naplate od glavnog dužnika



## VAŽNO ZA REGULATORE

- osigurati da regulatorni okvir radi i za potrošače
- vršiti stalni nadzor nad primjenom propisa i poštivanja procedura kreditora
- sankcionirati prekršitelje







Broj: 04-1-2542-1/10  
Sarajevo, 23. 07. 2010. godine

**BOSNA I HERCEGOVINA**  
**PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BOSNE I HERCEGOVINE**  
**SARAJEVO**

PRIMLJENO: 30. 07. 10

Organizaciona jedinica	Klasifikaciona oznaka	Redni broj	Broj priloga
02-	50-1-	16-46	10

**BOSNA I HERCEGOVINA**  
**PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BIH**  
**DOM NARODA**

N/p g-din Slobodan Šaraba, delegat  
71000 Sarajevo

**Predmet: Odgovor na delegatsko pitanje**

Uz akt Generalnog tajništva Vijeća ministara broj: 05-50-1-11721, Agenciji za bankarstvo Federacije BiH, (Agencija), dostavljeno je delegatsko pitanje gosp. Slobodana Šarabe, delegata Doma naroda Parlamentarne skupštine BiH, koje glasi: „Šta namjeravaju da urade navedene institucije kao bi zaštitili prevarene građane BiH od strane INO banaka i MKO“.

Kako je delegatsko pitanje postavljeno u vezi Otvorenog pisma Udruženja za zaštitu žiranata u BiH i odnosi se i na Agenciju ovim putem želimo istaći:

Agencija u okviru svoje nadležnosti donosi podzakonske akte koji regulišu rad banaka i mikrokreditnih organizacija, pa je u vezi predmetnog pitanja prije globalne ekonomske krize donijela Odluku o minimalnim standardima za dokumentiranje kreditnih aktivnosti banaka ("Službene novine F BiH", broj 3/03) i Odluku o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope ("Službene novine Federacije BiH", broj 27/07), a po eskalaciji globalne ekonomske krize i njenih posljedica, Odluku o privremenom reprogramu kreditnih obaveza fizičkih lica i postupanje banaka u FBiH, ("Službene novine Federacije BiH", br. 40/09 i 53/09), Odluku o izmjenama i dopunama Odluke o jedinstvenom načinu obračuna i iskazivanja efektivne kamatne stope ("Službene novine Federacije BiH", broj 27/07), a kasnije i Odluku o privremenom reprogramu kreditnih obaveza fizičkih i pravnih lica u bankama ("Službene novine Federacije BiH", br. 2/2010.), Odluku o bližim uslovima i načinu postupanja banaka po prigovoru klijenta, te Preporuke za postupanje banaka i mikrokreditnih organizacija, (MKO), kod naplate kredita od žiranata ili žiranata/sudužnika.

Primjenu navedenih odluka Agencija prati putem izvještaja banka, neposrednom kontrolom na licu mjesta, kao i na osnovu prijave klijenata. U slučaju utvrđivanja nepravilnosti prema nalaže otklanjanje nepravilnosti i prema bankama i MKO poduzima i druge propisane mjere. U slučajevima gdje ima elemenata krivične odgovornosti podnosi prijave ili banci i MKO nalaže, ukoliko već to nije uradila, da podnese prijave i pokrenu postupke protiv osumnjičenih, (klijenti, zaposlenici banke, pravne osobe i dr.).



Dana 20.07.2010. godine održan je sastanak predstavnika Udruženja za zaštitu potrošača BiH, Udruženja banaka u BiH i Agencije gdje je istaknuto da je svima u interes da se počinio prevara, zloupotrebe položaja, nepoštivanja procedura i dr. što prije otkriju i procesuiraju. Ujedno je zaključeno da se zajednički nastupa po pitanju prikupljanja podataka o zloupotrebama i prevarama, te iznalaženju mogućnosti rješavanja spornih pitanja i prije pokretanja sudskih postupaka, a u svrhu efikasnosti, gdje posebno treba iskoristiti sve mogućnosti kredit vraća dužnik, a ne žirant.

Dogovoreno je da se uskoro održi isti sastanak i na istu temu i sa Udruženjem MKO BiH.

Ujedno ističemo da je mogućnost pozivanja žiranata na vraćanje kredita daleko veća u MKO, jer po zakonu misija mikrokredita je davanje kredita i onim licima koja ne ispunjavaju uslove za dobivanje kredita u bankama, (zemljoradnici, kućna radinost, nezaposleni i sl.), pa prema tome Agencija ne može, kao kod banaka, propisati strožije kriterije za ocjenu kreditne sposobnosti dužnika, pa se tu cijene i ostale okolnosti. (realno očekivani povrat kredita, zalog, sposobnost žiranta i sl.).

Radi informacije i praćenja ovih procesa agencije za bankarstvo (FBiH i RS), od banaka i MKO su zatražile i prikupile podatke o kreditima gdje žiranti vraćaju kredite. Prema informacijama koje su dostavile ove institucije, u Federaciji BiH na dan 31.12.2009. godine ima ukupno:

**Banke** - aktivnih kreditnih partija 1.076.510 (9.796.800.000,00 KM) - od čega žiranti vraćaju 3.986 kredita (40.938.000,00 KM) - što je 0,37 % (0,42%).

**MKO** - aktivnih kreditnih partija 230.044 (641.965.000,00 KM) - od čega žiranti vraćaju 4.957 kredita (13.833.000,00 KM) - što je 2,15 %

Napominjemo da su podatci ove vrste za područje Republike Srpske dostupni u Agenciji za bankarstvo R.S.

Za slučaj potrebe dodatnih informacija ili pojašnjenja iz djelatnosti Agencije možete nam se obratiti.

S poštovanjem,



Co: Zvonimir Kutleša, Generalni tajnik Vijeća ministara





02/0-50-1

13-09-2010  
[Signature]

**АГЕНЦИЈА ЗА БАНКАРСТВО РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ**

Басе Пелагића 11а, 78 000 Бања Лука, тел: +387 51/ 218-111, 224-070, 218-112, 224-140 факс: 216-665;  
web: www.abrs.ba; e-mail: office@abrs.ba; agbankrs@inecco.net

Матични број: 1899244

ЈИБ: 4400901850006

Број: 03-760-1/10

Дана, 02.09.2010. год.

**BOSNA I HERCEGOVINA**  
**PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BOSNE I HERCEGOVINE**  
**SARAJEVO**

PRIMLJENO: 13.09.2010

Organizaciona jedinica	Klasifikaciona oznaka	Redni broj	Broj priloga
02	50-1	16-46	10

**ПАРЛАМЕНТАРНА СКУПШТИНА БИХ**  
**ДОМ НАРОДА**  
**САРАЈЕВО**

- и/р г-дина Слободана Шаробе, делегата -

**ПРЕДМЕТ:** Одговор на делегатско питање

Уз акт Генералног секретаријата Савјета министара број: 05-50-1-1721, Агенцији за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: Агенција), достављено је делегатско питање г-дина Слободана Шаробе, делегата Дома народа Парламентарне скупштине БиХ, које гласи: "Шта намјеравају да ураде наведене институције како би заштитили преварене грађане БиХ од стране ИНО банака и МКО".

Како је делегатско питање постављено у вези Отвореног писма Удружења за заштиту жираната у БиХ и односи се и на Агенцију, овим путем желимо истаћи:

Агенција у оквиру своје надлежности доноси подзаконске акте који регулишу рад банака и микрокредитних организација, па је у вези предметног питања прије глобалне економске кризе донијела Одлуку о минималним стандардима за документовање кредитних активности банака ("Службени гласник Републике Српске" број 12/03) и Одлуку о јединственом начину обрачуна и исказивања ефективне каматне стопе ("Службени гласник Републике Српске" број 3/07), Одлуку о измјенама и допунама Одлуке о јединственом начину обрачуна и исказивања ефективне каматне стопе ("Службени гласник Републике Српске" број 82/09 и 97/09), а касније и Одлуку о привременом репрограму кредитних обавеза физичких и правних лица у банкама ("Службени гласник Републике Српске" број 9/10) и Одлуку о ближим условима и начину поступања банака по приговору клијента ("Службени гласник Републике Српске" број 58/10), те Препоруке за поступање банака и микрокредитних организација (у даљем тексту: МКО), код наплате кредита од жираната или жираната/судужника.

Примјену наведених одлука Агенција прати путем извјештаја банака, непосредном контролом на лицу мјеста, као и на основу пријава клијената. У случају утврђивања неправилности, налаже отклањање неправилности и према банкама и МКО предузима и друге прописане мјере.

Ради информације и праћења ових процеса, Агенција од банака и МКО је тражила и прикупила податке о кредитима гдје жиранти враћају кредите.

Према извјештајима банака у периоду од 01.01.-31.12.2009. године у банкарском сектору Републике Српске 1.291 јемац/судужник је укупно отплатио 1.695 хиљада КМ за 1.038 корисника кредита физичких лица или 0,3% од укупног броја корисника кредита физичких лица (са 31.12.2009. године је било 321.707 корисника кредита физичких лица).

У периоду 01.01.-30.06.2010. године 1.505 јемаца/судужника је отплатило 1.342 хиљаде КМ за 1.246 корисника кредита или 0,41% од укупног броја корисника кредита физичких лица (са 30.06.2010. године је било 304.177 корисника кредита физичких лица).

Са циљем ублажавања негативних ефеката глобалне финансијске и економске кризе, а водећи рачуна о очувању стабилности банкарског сектора, Агенција је крајем 2009. године донијела Одлуку о привременом репрограму кредитних обавеза физичких и правних лица. Поступајући према наведеној одлуци, банке Републике Српске су у првом полугодшту 2010. године од укупно примљених 998 захтјева за репрограм кредитних обавеза одобриле 449 захтјева у укупном износу од 100,3 милиона КМ. Од укупног броја одобрених захтјева, 82 се односи на правна лица на основу којих је одобрен укупан репрограм у износу од 98,1 милион КМ, док је на основу одобрених захтјева физичким лицима репрограмиран износ од 2,2 милиона КМ за укупно 342 физичка лица. Дакле, ова могућност се користи у значајној мјери када су питању правна лица, а већи обим репрограма кредита физичким лицима може се очекивати у наредном периоду.

Према извјештајима банака, а сходно Одлуци Агенције о ближим условима и начину поступања банака по приговору клијента, у периоду од 01.01.-30.06.2010. године клијенти банака поднијели су укупно 71 приговор. Највећи број приговора је по основу приговора судужника/јемаца (24), те по основу промјена услова кредитирања (15). Банке су позитивно ријешиле 10 приговора, негативно 48 приговора, а 13 приговора је у процесу обраде или извјештавања.

У микрокредитном сектору је евидентан проблем отплате кредита физичких лица, од стране јемаца/судужника.


Према извјештајима МКО, у периоду од 01.01.-31.12.2009. године у микрокредитном сектору Републике Српске 2.018 јемаца/судужника је укупно отплатило 1.615 хиљада КМ за 1.831 корисника кредита физичких лица или 2,79% од укупног броја корисника кредита физичких лица (са 31.12.2009. године је било 65.609 корисника кредита физичких лица).

У периоду 01.01.-30.06.2010. године 1.575 јемаца/судужника је отплатило 966,8 хиљада КМ за 1.436 корисника кредита или 2,39% од укупног броја корисника кредита физичких лица (са 30.06.2010. године је било 60.161 корисник кредита физичких лица).

Према извјештајима МКО, а сходно Одлуци Агенције о ближим условима и начину поступања МКО по приговору клијента у периоду 01.01.-30.06.2010. године, клијенти МКД су поднијели укупно 36 приговора, док МКФ немају евидентираних приговора. Највећи број приговора је по основу приговора судужника/јемца (21), те по основу промјена услова кредитирања (10). МКО су позитивно ријешиле 14 приговора, негативно 14 приговора, а 8 приговора је у процесу обраде или изјашњавања.

За случај потребе додатних информација или појашњења из дјелатности Агенције, можете нам се обратити.

С поштовањем,

  
ДИРЕКТОР  
  
Славица Ињац





**BOSNA I HERCEGOVINA**  
**VIJEĆE MINISTARA**  
*Generalno tajništvo*

Broj: 05-50-1-1721/10  
Sarajevo, 22.9.2010. godine

02/2 - 50-1  
12-110-1711

**BOSNA I HERCEGOVINA**  
**PARLAMENTARNA SKUPŠTINA BOSNE I HERCEGOVINE**  
**SARAJEVO**

PRIMLJENO: 23.09.2010			
Organizaciona jedinica	Klasifikaciona oznaka	Redni broj	Broj priloga
02-50-1-16-46		110	

**PARLAMENTARNA SKUPŠTINA**  
**BOSNE I HERCEGOVINE**

*- Dom naroda -*

**SARAJEVO**

**PREDMET:** Dopuna odgovora na izaslaničko pitanje – dostavlja se

**V e z a:** Naš akt broj: 05-50-1-1721/10 od 28.7.2010. godine

Našim aktom, gornje oznake i datuma, dostavili smo Odgovor na izaslaničko pitanje koje je gosp. Slobodan Šaraba, izaslanik u Domu naroda Parlamentarne skupštine Bosne i Hercegovine, postavio na 46. sjednici ovog doma održanoj 28.5.2010. godine.

U međuvremenu zaprimilo smo i odgovor koji je na isto pitanje dala Agencija za bankarstvo Republike Srpske, a koji dostavljamo u privitku uz molbu da se uruči izaslaniku.

Napominjemo da ćemo po primitku odgovora od strane Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine isti blagovremeno dostaviti.

S poštovanjem,



**GENERALNI TAJNIK**  
*Zvonimir Kutleša*



BOSNA I HERCEGOVINA  
VIŠE MINISTARA  
SARAJEVO

PREMIJER	07-09		
Organizaciona jedinica	Sluzbena jedinica	Radno mesto	Projekat
05	60-1	1721-3	

10.

## АГЕНЦИЈА ЗА БАНКАРСТВО РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

Васе Пелагића 11а, 78 000 Бања Лука, тел: /+387 51/ 218-111, 224-070, 218-112, 224-140 факс: 216-665;  
web: www.abrs.ba; e-mail: office@abrs.ba; agbankrs@inecco.net

Матични број: 1899244

ЈИБ: 4400901850006

Број: 03-760-2/10

Дана, 02.09.2010. год.

### БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА САВЈЕТ МИНИСТАРА САРАЈЕВО

- и/р г-дина Звонимира Кутлеше,  
генералног секретара -

**ПРЕДМЕТ:** Одговор на делегатско питање

Уз акт Генералног секретаријата Савјета министара број: 05-50-1-1721, Агенцији за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: Агенција), достављено је делегатско питање г-дина Слободана Шарабе, делегата Дома народа Парламентарне скупштине БиХ, које гласи: "Шта намјеравају да ураде наведене институције како би заштитили преварене грађане БиХ од стране ИНО банака и МКО".

Како је делегатско питање постављено у вези Отвореног писма Удружења за заштиту жираната у БиХ и односи се и на Агенцију, овим путем желимо истаћи:

Агенција у оквиру своје надлежности доноси подзаконске акте који регулишу рад банака и микрокредитних организација, па је у вези предметног питања прије глобалне економске кризе донијела Одлуку о минималним стандардима за документовање кредитних активности банака ("Службени гласник Републике Српске" број 12/03) и Одлуку о јединственом начину обрачуна и исказивања ефективне каматне стопе ("Службени гласник Републике Српске" број 3/07), Одлуку о измјенама и допунама Одлуке о јединственом начину обрачуна и исказивања ефективне каматне стопе ("Службени гласник Републике Српске" број 82/09 и 97/09), а касније и Одлуку о привременом репрограму кредитних обавеза физичких и правних лица у банкама ("Службени гласник Републике Српске" број 9/10) и Одлуку о ближим условима и начину поступања банака по приговору клијента ("Службени гласник Републике Српске" број 58/10), те Препоруке за поступање банака и микрокредитних организација (у даљем тексту: МКО), код наплате кредита од жираната или жираната/судужника.

Примјену наведених одлука Агенција прати путем извјештаја банака, непосредном контролом на лицу мјеста, као и на основу пријава клијената. У случају утврђивања неправилности, налаже отклањање неправилности и према банкама и МКО предузима и друге прописане мјере.



Ради информације и праћења ових процеса, Агенција од банака и МКО је тражила и прикупила податке о кредитима гдје жиранти враћају кредите.

Према извјештајима банака у периоду од 01.01.-31.12.2009. године у банкарском сектору Републике Српске 1.291 јемац/судужник је укупно отплатио 1.695 хиљада КМ за 1.038 корисника кредита физичких лица или 0,3% од укупног броја корисника кредита физичких лица (са 31.12.2009. године је било 321.707 корисника кредита физичких лица).

У периоду 01.01.-30.06.2010. године 1.505 јемаца/судужника је отплатило 1.342 хиљаде КМ за 1.246 корисника кредита или 0,41% од укупног броја корисника кредита физичких лица (са 30.06.2010. године је било 304.177 корисника кредита физичких лица).

Са циљем ублажавања негативних ефеката глобалне финансијске и економске кризе, а водећи рачуна о очувању стабилности банкарског сектора, Агенција је крајем 2009. године донијела Одлуку о привременом репрограму кредитних обавеза физичких и правних лица. Поступајући према наведеној одлуци, банке Републике Српске су у првом полугодишту 2010. године од укупно примљених 998 захтјева за репрограм кредитних обавеза одобриле 449 захтјева у укупном износу од 100,3 милиона КМ. Од укупног броја одобрених захтјева, 82 се односи на правна лица на основу којих је одобрен укупан репрограм у износу од 98,1 милион КМ, док је на основу одобрених захтјева физичким лицима репрограмиран износ од 2,2 милиона КМ за укупно 342 физичка лица. Дакле, ова могућност се користи у значајној мјери када су питању правна лица, а већи обим репрограма кредита физичким лицима може се очекивати у наредном периоду.

Према извјештајима банака, а сходно Одлуци Агенције о ближим условима и начину поступања банака по приговору клијента, у периоду од 01.01.-30.06.2010. године клијенти банака поднијели су укупно 71 приговор. Највећи број приговора је по основу приговора судужника/јемаца (24), те по основу промјена услова кредитирања (15). Банке су позитивно ријешиле 10 приговора, негативно 48 приговора, а 13 приговора је у процесу обраде или извјештавања.

У микрокредитном сектору је евидентан проблем отплате кредита физичких лица, од стране јемаца/судужника.

Према извјештајима МКО, у периоду од 01.01.-31.12.2009. године у микрокредитном сектору Републике Српске 2.018 јемаца/судужника је укупно отплатило 1.615 хиљада КМ за 1.831 корисника кредита физичких лица или 2,79% од укупног броја корисника кредита физичких лица (са 31.12.2009. године је било 65.609 корисника кредита физичких лица).

У периоду 01.01.-30.06.2010. године 1.575 јемаца/судужника је отплатило 966,8 хиљада КМ за 1.436 корисника кредита или 2,39% од укупног броја корисника кредита физичких лица (са 30.06.2010. године је било 60.161 корисник кредита физичких лица).

Према извјештајима МКО, а сходно Одлуци Агенције о ближим условима и начину поступања МКО по приговору клијента у периоду 01.01.-30.06.2010. године, клијенти МКД су поднијели укупно 36 приговора, док МКФ немају евидентираних приговора. Највећи број приговора је по основу приговора судужника/јемца (21), те по основу промјена услова кредитирања (10). МКО су позитивно ријешиле 14 приговора, негативно 14 приговора, а 8 приговора је у процесу обраде или изјашњавања.

За случај потребе додатних информација или појашњења из дјелатности Агенције, можете нам се обратити.

С поштовањем,

