



Broj:
Sarajevo, 11.01.2011. godine

MEDIJIMA

Predmet : **Saopštenje za javnost**

Banke i mikrokreditne organizacije ne mogu svoje službenike ili odjeljenja nazivati OMBUDSMENIMA

Agencija za bankarstvo Federacije BiH, članom 4. Odluke o uvjetima i načinu postupanju banke po prigovoru klijenta i Odluke o uvjetima i načinu postupanju mikrokreditne organizacije po prigovoru klijenta definiše da je svaka banka i svaka mikrokreditna organizacija dužna imenovati jednu osobu ili formirati posebno odjeljenje odgovorno za provođenje postupka po prigovoru klijenta.

U postupku provođenja ovih odluka jedna od banaka je naziv radnog mjesta osobe zadužene za provođenje postupka po prigovoru klijenta nazvala OMBUDSMEN BANKE.

Budući da ovaj naziv može upućivati na zaključak da se radi o instituciji ombudsmena koji se bira na osnovu ustavnih i zakonskih odredbi i koji ima ovim propisima utvrđene nadležnosti, a radi izbjegavanja zabune u javnosti, izričiti stav Agencije je da se naziv OMBUDSMEN ne može koristiti u nazivu radnog mjesta osobe, odnosno naziva odjeljenja odgovornih za provođenje postupka po prigovoru klijenta u bankama i mikrokreditnim organizacijama.

Ured FBA za informisanje