



Broj:

Sarajevo, 11.01.2011. godine

Predmet: *Priopćenje*

**Banke i mikrokreditne organizacije ne mogu svoje službenike ili odjeljenja nazivati
OMBUDSMANIMA**

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

U postupku provedbe ovih odluka jedna od banaka je naziv radnog mjesta osobe zadužene za provedbu postupka po prigovoru klijenta nazvala OMBUDSMAN BANKE. Budući da ovaj naziv može upućivati na zaključak da se radi o instituciji ombudsmana koji se bira na temelju ustavnih i zakonskih odredaba i koji ima ovim propisima utvrđene nadležnosti, a radi izbjegavanja zabune u javnosti, izričiti stav Agencije je da se naziv OMBUDSMAN ne može koristiti u nazivu radnog mjesta osobe, odnosno naziva odjeljenja odgovornih za provedbu postupka po prigovoru klijenta u bankama i mikrokreditnim organizacijama.

URED ZA INFORMIRANJE FBA