

Na osnovu člana 41. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službene novine Federacije BiH", broj 31/14), čl. 5. stav (1) tačka h), 19. stav (1) tačka c) i 37. stav (2) Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 75/17), i čl. 7. stav (1) tačka h) i 12. stav (1) tačka l) Statuta Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 3/18), Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine, na sjednici održanoj 15.06.2023. godine donosi

PRAVILA
O USLOVIMA I NAČINU POSTUPANJA OMBUDSMENA ZA
BANKARSKI SISTEM FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE
PO PRIGOVORU KLIJENTA

I OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

(Predmet pravila)

- (1) Ovim pravilima uređuju se uslovi i način postupanja Ombudsmena za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Ombudsmen) po obavještenju ili prigovoru fizičkog lica kao korisnika finansijskih usluga, ako subjekt bankarskog sistema nije odgovorio na pisani prigovor korisnika u roku koji je propisan zakonom ili propisima Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Agencija), odnosno ako korisnik nije zadovoljan odgovorom subjekta bankarskog sistema ili drugim ishodom postupka provedenog po prigovoru u skladu sa zakonom ili propisima Agencije.
- (2) Pored navedenog u stavu (1) ovog člana, ovim pravilima se uređuje i postupanje Ombudsmena po zahtjevu žiranta za oslobađanje od obaveze jemstva u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji BiH i propisima Agencije, te postupak posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa.
- (3) Ombudsmen može pokrenuti postupak po službenoj dužnosti (ex officio), ako na osnovu informacija ili drugih saznanja ocijeni da se davalac usluge u svom radu ne pridržava odredbi zakona, propisa Agencije, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse, obaveza iz zaključenog ugovora sa korisnikom i ovih pravila.
- (4) Kada Ombudsmen ocijeni da predmet koji razmatra ex officio pruža dovoljno osnove za pokretanje postupka, o tome će obavijestiti davaoca usluge i zatražiti njegovo izjašnjenje shodno uslovima i rokovima propisanim u članu 7. st. (1) i (2) ovih pravila.

Član 2.

(Značenje pojedinih pojmova)

U smislu ovih pravila pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- a) **Ombudsmen** za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine ima isto značenje kako je to definisano u članu 31. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine;
- b) **Korisnik finansijske usluge** (u daljem tekstu: korisnik) ima isto značenje kako je definisano u članu 2. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga;
- c) **Jemac ili žirant** (u daljem tekstu: žirant) ima isto značenje kako je definirano člankom 4. Zakona o zaštiti žiranata F BiH („Službene novine Federacije BiH“ broj 100/13);
- d) **Davaoc finansijskih usluga** (u daljem tekstu: davaoc usluge) je subjekt bankarskog sistema i ima isto značenje kako je definirano članom 2. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine;

- e) **Obavještenje i/ili prigovor** je svako pisano obraćanje klijenta prema Ombudsmenu, gdje korisnik smatra da se davalac usluga ne pridržava odredbi zakona ili nekog drugog obavezujućeg propisa, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse ili obaveza iz zaključenog ugovora;
- f) **Zahtjev** je svako pisano obraćanje prema Ombudsmenu, kojim se traži oslobađanje od obaveze jemstva, gdje žirant smatra da se povjerilac ne pridržava odredbi iz Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji Bosne i Hercegovine.

II PRAVO KORISNIKA NA OBAVJEŠTENJE ILI PRIGOVOR

Član 3.

(Uslovi za podnošenje prigovora i zahtjeva ombudsmenu)

- (1) Korisnik ima pravo na podnošenje prigovora Ombudsmenu ako mu davalac usluga nije odgovorio u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora ili ako korisnik nije zadovoljan odgovorom davaoca usluge ili ishodom postupka provedenog po prigovoru, u roku od tri mjeseca od dana prijema odgovora davaoca usluga ili isteka roka za odgovor davaoca usluge u skladu sa uslovima i načinom propisanim zakonom ili propisima Agencije.
- (2) Izuzetno od odredbe stava (1) ovog člana, ako korisnik bez prethodnog podnošenja pisanog prigovora davaocu usluge pismeno obavijesti ili uloži prigovor Ombudsmenu, takav prigovor se neće razmatrati i bez odlaganja će se dostaviti davaocu usluga radi razmatranja i dostavljanja odgovora korisniku, u skladu sa zakonom i propisima Agencije.
- (3) Žirant ima pravo na neposredno podnošenje zahtjeva Ombudsmenu za oslobađanje od jemstva, ako smatra da se davalac usluga ne pridržava odredbi iz Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Član 4.

(Sadržaj obavještenja, prigovora upućen Ombudsmenu)

- (1) Pisano obavještenje ili prigovor korisnika, odnosno zahtjev žiranta iz člana 3. ovih pravila treba da sadrži:
 - a) ime i prezime, adresu, odnosno ime i prezime zakonskog zastupnika ili punomoćnika podnosioca i prebivalište ili boravište i adresu tog lica;
 - b) poslovno ime, sjedište i adresu davaoca usluge ili njegovog organizacionog dijela, na čije postupanje se odnosi prigovor ili zahtjev;
 - c) potpun i tačan opis spornog odnosa, uključujući datum i mjesto njegovog nastanka;
 - d) datum podnošenja, potpis korisnika ili žiranta, odnosno zastupnika ili punomoćnika.
- (2) Uz pisano obavještenje i/ili prigovor ili zahtjev iz stava (1) ovog člana korisnik ili žirant treba da priloži:
 - a) fotokopiju ugovora zaključenog sa davaocem usluge na čije postupanje upućuje prigovor;
 - b) fotokopiju drugih isprava i dokumenata u vezi sa uslovima korištenja finansijske usluge;
 - c) prigovor podnesen davaocu usluge ili drugu vrstu komunikacije;
 - d) odgovor davaoca usluge na prigovor, ako je dostavljen korisniku;
 - e) druge raspoložive dokaze kojima se potkrepljuju istaknuti navodi i činjenično stanje opisano u prigovoru ili zahtjevu.
- (3) Ako pisano obavještenje i/ili prigovor odnosno zahtjev ne sadrži podatke iz stava (1) ovog člana ili nije dokumentovan u skladu sa stavom (2) ovog člana, Ombudsmen će pozvati korisnika, odnosno žiranta da u roku od osam dana od dana pozivanja iste uredi odnosno dopuni, te da dostavi dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz dostavljenog obavještenja i/ili prigovora ili zahtjeva.
- (4) Ukoliko korisnik to ne učini u roku iz stava (3) ovog člana, Ombudsmen će obavijestiti korisnika o neprihvatanju takvog podneska.

- (5) Obavještenje odnosno prigovor ili zahtjev Ombudsmenu može biti podnesen i putem punomoćnika koji obavezno dostavlja originalno ovlaštenje za zastupanje (punomoć) ili fotokopiju punomoći ovjerenu od strane nadležnog organa.

Član 5.

(Način podnošenja prigovora ili zahtjeva)

- (1) Pisano obavještenje i prigovor korisnika ili zahtjev može se predati:
- a) neposredno ili putem pošte na adresu Agencije,
 - b) putem elektronske pošte,
 - c) elektronskog obrasca koji je dostupan na službenoj internet stranici Agencije.
- (2) Obrazac za podnošenje prigovora iz stava (1) tačka c) ovog člana se daje u Prilogu br. 1 ovih pravila (PR1) i čini njegov sastavni dio.

Član 6.

(Troškovi postupka)

Ombudsmen ne naplaćuje naknadu za svoj rad za provođenje postupka iz člana 3. ovih pravila, a sve strane u postupku samostalno snose troškove koji se odnose na dostavljeni podnesak i radnje koje poduzimaju tokom dostavljanja prigovora (angažovanje stručnih lica, advokata i dr.).

Član 7.

(Odgovor o neprihvatanju prigovora)

- (1) Ombudsman neće prihvatiti prigovor/zahtjev korisnika/jemca, ukoliko je prigovor/zahtjev:
- a) podnosen sa ciljem zloupotrebe instituta zaštite korisnika,
 - b) u osnovi istovjetan prigovoru ili zahtjevu već razmatranom od strane Ombudsmena, a ne sadrži nove relevantne podatke,
 - c) neblagovremen, nedopušten ili je podnesen od neovlaštenog lica,
 - d) koji je podnjet nakon isteka roka iz člana 3. stav (1) ovih pravila,
 - e) za koji se utvrdi da je po istim osnovama u toku postupak kod nadležnog suda ili je okončan pravomoćnom sudskom odlukom,
- (2) Odgovor o neprihvatanju prigovora Ombudsman će dostaviti korisniku/jemcu u roku od osam dana od prijema prigovora/zahtjeva.

III POSTUPANJE PO OBAVJEŠTENJU ILI PRIGOVORU KORISNIKA

Član 8.

(Obaveze davaoca usluge)

- (1) Nakon prijema obavještenja i/ili prigovora korisnika, te nakon ispitivanja ispunjenosti uslova iz člana 4. st. (1) i (2) ovih pravila, Ombudsmen će u roku od osam dana od dana prijema prigovora korisnika, odnosno od dana dostavljanja dodatne dokumentacije obavijestiti davaoca usluga te zatražiti izjašnjenje o navodima iz obavještenja, odnosno prigovora korisnika.
- (2) Davalac usluge je obavezan u roku od osam dana od dana prijema poziva Ombudsmena, da se izjasni o navodima korisnika i da dostavi dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz izjašnjenja, kao i da predloži rješenje spornog odnosa, koji uključuje i prijedlog za posredovanje.
- (3) Izjašnjenje davaoca usluge iz stava (2) ovog člana obavezno treba da sadrži opis spornog odnosa, ocjenu osnovanosti prigovora sa navođenjem odredbi propisa ili ugovora na osnovu kojih je došlo do nastanka spornog odnosa, prijedlog rješenja spornog odnosa, odgovore na pitanja, te podatke i informacije koje je u pozivu za izjašnjenje naveo Ombudsmen.

- (4) Ako je to potrebno za ocjenu osnovanosti prigovora korisnika i raspravljanje spornog odnosa, Ombudsmen može zahtijevati i dodatna objašnjenja, dopune i dokaze od davaoca usluge, koji je obavezan postupiti po pozivu Ombudsmena u ostavljenom roku.
- (5) Izuzetno Ombudsmen zbog kompleksnosti predmeta, a na zahtjev davaoca usluge može produžiti rok iz stava (2) ovog člana na ukupno 15 dana.
- (6) Odbijanje davaoca usluge da postupi po pozivu za izjašnjenje Ombudsmena smatrat će se odbijanjem saradnje o čemu se neposredno izvještava Agencija.

Član 9.

(Okončanje postupka)

- (1) Ukoliko Ombudsmen na osnovu činjenica i okolnosti iz pisanog obavještenja odnosno prigovora korisnika i izjašnjenja davaoca usluga kao i pibavljenih dokaza, ocjeni da nema povreda zakona ili drugih propisa dostavit će pisani odgovor korisniku sa uputama ili mišljenjem, te prijedlozima rješenja spornog odnosa ukoliko je takve prijedloge davalac usluge dostavio u svojim izjašnjenjima Ombudsmenu.
- (2) Uz odgovor iz stava (1) ovog člana Ombudsmen može korisniku dostaviti izjašnjenje davaoca usluge pod uslovom da isti ne sadrži informacije koje predstavljaju službenu ili bankarsku tajnu, ukoliko za to postoji neposredan pravni interes, te ukoliko takvo saopštavanje nije suprotno zakonu ili nekim drugim propisima.
- (3) Ombudsmen može izdati preporuku davaocu usluge kada ocjeni da je to svrsishodno, a koji je dužan da u ostavljenom roku obavijesti Ombudsmena o učinku izdate preporuke.
- (4) Ako Ombudsmen na osnovu činjenica iz prigovora korisnika, a nakon izjašnjenja davaoca usluge o tim činjenicama u roku iz člana 7. stav (2) ovih pravila, ocijeni da su u pitanju povrede zakona ili drugih propisa, za koje su određene prekršajne kazne uputit će predmet sa informacijom Agenciji na dalje postupanje.
- (5) Nakon postupanja po prigovoru, Ombudsmen u pisanoj formi obavještava klijenta o ishodu postupka u roku od 30 dana od dana zaprimanja potpune dokumentacije neophodne za rješavanje prigovora.

IV POSTUPANJE PO ZAHTJEVU ŽIRANTA

Član 10.

(Podnošenje zahtjeva za oslobađanje od obaveze jemstva)

- (1) Zahtjev za oslobađanje od obaveze jemstva žirant podnosi Ombudsmenu u pisanoj formi.
- (2) U postupku po zahtjevu žiranta za oslobađanje od obaveze jemstva, Ombudsmen razmatra zahtjev i priložene dokaze žiranta i po potrebi traži u pisanoj formi dodatnu dokumentaciju ili obrazloženja.
- (3) Žirant je dužan da dostavi traženu dodatnu dokumentaciju ili obrazloženja u roku od osam dana od dana prijema poziva Ombudsmena.
- (4) Ukoliko žirant ne dostavi dokumentaciju u roku iz stava (2) ovog člana, Ombudsmen može iste zatražiti od davaoca usluge.
- (5) Ombudsmen obavještava davaoca usluge o zahtjevu jemca žiranta u roku od osam dana od dana prijema zahtjeva žiranta, odnosno od dana dostavljanja dodatne dokumentacije i dostavlja mu zahtjev sa priloženim dokazima, sa zahtjevom za dostavu izjašnjenja davaoca usluge o navodima iz zahtjeva.
- (6) Davalac finansijskih usluga je dužan da se o zahtjevu žiranta za oslobađanje od jemstva izjasni u roku od osam dana od dana prijema zahtjeva Ombudsmena iz stava (5) ovog člana.
- (7) Izuzetno Ombudsmen zbog kompleksnosti predmeta, a na zahtjev davaoca usluge može produžiti rok iz stava (6) ovog člana na ukupno 15 dana.
- (8) Ako je to potrebno za ocjenu osnovanosti zahtjeva i raspravljanje spornog odnosa,

Ombudsmen može zahtijevati i dodatna objašnjenja, dopune i dokaze od davaoca usluge, koji je obavezan postupiti po pozivu Ombudsmena u ostavljenom roku.

Član 11.

(Postupak po zahtjevu za oslobađanje od obaveze jamstva)

- (1) Ombudsmen na osnovu zahtjeva i podnesenih dokaza žiranta, te izjašnjenja davaoca usluga o tim činjenicama i dokaza, razmatra da li su u pitanju povrede odredbi Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji Bosne i Hercegovine.
- (2) Nakon provedenog postupka, ocjene činjenica i dokaza, Ombudsmen dostavlja preporuku Agenciji u pisanoj formi, u kojoj iznosi mišljenje u vezi sa zahtjevom žiranta.

Član 12.

(Odluke Ombudsmana)

- (1) Ombudsmen u izvršavanju svojih zadataka daje odgovore, preporuke, mišljenja, prijedloge, upute, daje informacije, te predlaže mjere za rješavanje prigovora ili zahtjeva.
- (2) Na akt Ombudsmena iz stava (1) ovog člana, korisnik i davalac usluga nemaju pravo prigovora.
- (3) Na akt Ombudsmena iz stava (1) ovog člana, korisnik se može ponovno obratiti Ombudsmenu u slučaju novih činjenica ili dokaza po istom pravnom osnovu, a ukoliko Ombudsmen utvrdi da je takvo obraćanje opravdano, može predmet riješiti drugačije i novim aktom zamijeniti postojeći.

V POSTUPAK POSREDOVANJA U MIRNOM RJEŠAVANJU SPORNIH ODNOSA

Član 13.

(Prijedlog za posredovanje)

- (1) Postupak posredovanja u mirnom rješavanju spornog odnosa (u daljem tekstu: posredovanje) pokreće se na prijedlog korisnika ili davaoca usluge na način da se takav prijedlog uputi Ombudsmenu, a Ombudsmen taj prijedlog bez odlaganja upućuje drugoj strani i pismeno traži njenu saglasnost za pokretanje ovog postupka.
- (2) Strana koja je primila prijedlog za posredovanje dužna je izjasniti se Ombudsmenu o istom u roku od osam dana od dana prijema.
- (3) Ukoliko strane nisu postigle saglasnost, odnosno ukoliko posredovanje nije uspjelo ili ukoliko Ombudsmen ocjeni da postupak posredovanja nije moguć (jer je protivan prinudnim propisima, zakonu ili podzakonskim aktima Agencije), u pisanoj formi obavještava o tome stranke, a postupak po prigovoru/zahtjevu će se okončati prema stanju u predmetu.
- (4) Ukoliko obje strane prihvate prijedlog za posredovanje, Ombudsmen obavještava strane o datumu i vremenu održavanja postupka za posredovanje.
- (5) Ako se strana koja je primila prijedlog za posredovanje ne izjasni o prijedlogu u roku od osam dana od dana prijema, smatrat će se da je prijedlog za posredovanje odbijen, o čemu Ombudsmen u pisanoj formi obavještava stranke.

Član 14.

(Prihvatanje prijedloga za posredovanje)

- (1) Smatra se da strana koja predloži, odnosno koja se u pisanoj formi usaglasila sa prijedlogom za posredovanje prihvaća odredbe ovih pravila, kao i odredbe Zakona o postupku medijacije.
- (2) Obrazac prijedloga za posredovanje se daje u Prilogu br. 2 ovih pravila (PR2) i čini njegov sastavni dio.

Član 15.

(Načela postupka posredovanja)

U postupku posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa, strane će poštivati principe:

- a) Dobrovoljnosti - strane u sporu pokreću postupak medijacije i učestvuju u postizanju obostrano prihvatljivog sporazuma dobrovoljno.
- b) Povjerljivosti - postupak medijacije povjerljive je prirode. Izjave stranaka iznesene u postupku medijacije ne mogu se bez odobrenja stranaka koristiti kao dokaz u bilo kojem drugom postupku. U postupku posredovanja isključena je javnost, a prisustvo trećih lica je dozvoljeno uz izričitu saglasnost strana.
- c) Nepristrasnosti - Ombudsmen će posredovati na neutralan način, bez ikakvih predrasuda u pogledu stranaka i predmeta spora i neće davati obećanja niti će garantovati određeni rezultat postupka.
- d) Stručnosti - Ombudsmen će u toku cijelog postupka nastojati učinkovito, stručno i kvalitetno okončati postupak posredovanja.

Član 16.

(Učesnici u postupku)

- (1) U postupku posredovanja strane mogu biti fizička lica korisnici finansijskih usluga odnosno druga fizička lica koja, po zakonu ili drugom propisu, imaju pravo na prigovor prema davaocu usluga i Ombudsmenu.
- (2) Kao učesnici u postupku posredovanja mogu se pojaviti i ovlaštena lica sa specijalističkim znanjima ili medijatori.
- (3) Ombudsmen može (u zavisnosti od složenosti predmeta, koji zahtijeva specijalistička znanja i iskustvo iz određene oblasti), predložiti da se postupak posredovanja vodi pred medijatorom.
- (4) U postupku posredovanja strane mogu zastupati njihovi zakonski zastupnici ili punomoćnici koji podnose odgovarajuću odluku ili ovlaštenje za zastupanje (punomoć) na prvom sastanku.

Član 17.

(Troškovi postupka)

Postupak posredovanja pred Ombudsmenom je bez naknade za strane u postupku, a svaka za sebe snosi materijalne troškove postupka, troškove putovanja, nagradu i naknadu troškova vještačenja, nagrade i naknade troškova medijatorima ukoliko su isti angažovani i sl.

Član 18.

(Postupak posredovanja)

- (1) Postupak posredovanja započinje potpisivanjem ugovora o posredovanju, između strana u postupku i Ombudsmena, odnosno medijatora na početku sastanka za posredovanje.
- (2) Nakon potpisivanja ugovora o posredovanju, Ombudsmen ukratko upoznaje strane u postupku sa ciljevima i pravilima postupka koji će biti proveden, položajem Ombudsmena, kao i strana u postupku.
- (3) Strane u postupku su obavezne blagovremeno dostaviti Ombudsmenu svu relevantnu dokumentaciju u vezi sa predmetom spornog odnosa.
- (4) Prisustvo strana u postupku je obavezno.

Član 19.

(Trajanje postupka posredovanja)

- (1) Ombudsmen je obavezan da provede postupak posredovanja bez odugovlačenja.
- (2) Postupak posredovanja trebao bi se okončati u roku od 60 od dana pokretanja postupka.
- (3) Izuzetno ukoliko je postupak posredovanja pokrenut u toku parničnog postupka isti će se

okončati najkasnije u roku od 30 dana od dana kada je sud uputio strane da spor riješe u postupku posredovanja.

- (4) Ombudsmen ne može nametnuti stranama u postupku rješenje spornog odnosa.

Član 20.

(Komunikacija sa strankama u postupku)

- (1) U toku postupka posredovanja Ombudsmen može voditi i odvojene sastanke sa svakom stranom pojedinačno.
- (2) Ombudsmen će informacije do kojih dođe u postupku u toku odvojenih sastanaka zadržati u tajnosti i neće o njima raspravljati sa drugom stranom, ukoliko drugačije nije dogovoreno.
- (3) Na zahtjev strane, istaknut u odvojenom sastanku, Ombudsmen može iznijeti prijedlog opcija za rješavanje spora, ali ne i rješenje.

Član 21.

(Sporazum o nagodbi)

- (1) Kada strane u postupku posredovanja rasprave i iznađu rješenje spornog odnosa uz pomoć Ombudsmena, odnosno medijatora, sačiniti će i potpisati pisani sporazum o nagodbi.
- (2) Sporazum o nagodbi, koji strane postignu u postupku posredovanja i sačine u pisanoj formi, ima snagu izvršne isprave.

Član 22.

(Odustanak od prijedloga i obustava postupka)

- (1) U toku trajanja postupka posredovanja svaka strana može odustati od prijedloga za posredovanje, u bilo kojem trenutku.
- (2) Ako u postupku posredovanja učestvuje više od dvije strane, postupak posredovanja se nastavlja sa preostalim stranama.
- (3) Ombudsmen ili medijator mogu obustaviti postupak posredovanja ako ocijene da dalje vođenje postupka i nastojanje da se postigne mirno rješenje spornog odnosa nije cjelishodno.
- (4) Postupak posredovanja može se obustaviti ako se sporazum o nagodbi ne postigne u roku od 60 dana od dana potpisivanja ugovora o posredovanju, s tim da se ovaj rok, može produžiti sporazumom strana u postupku.
- (5) Nakon izjave strane (u usmenoj ili u pisanoj formi) o odustajanju od daljnjeg postupka posredovanja, odnosno ocjenu Ombudsmena da je daljnje vođenje postupka nije cjelishodno, Ombudsmen će obavijestiti strane

Član 23.

(Prekid postupka)

- (1) Postupak posredovanja može se prekinuti u svrhu pribavljanja odgovarajućih dokaza, stručnog mišljenja ili zvaničnog stava povodom spornog odnosa ili iz drugih opravdanih razloga, uz obavještanje strana u postupku posredovanja.
- (2) Ombudsmen će prekinuti postupak posredovanja ako postoje ili se, u toku postupka, pojave razlozi koji ga sprečavaju da bude neutralan i nepristrasan.
- (3) Postupak posredovanja prekinut iz razloga navedenih u stavu (2) ovog člana se može nastaviti na prijedlog bilo koje strane u postupku, nakon čega će se odrediti novi datum i vrijeme nastavka postupka posredovanja.

Član 24.

(Drugi postupci)

Pokretanje i vođenje postupka po prigovoru ili zahtjevu korisnika kao i postupka posredovanja između strana, ne isključuje niti utječe na prava strana da svoju zaštitu ostvaruju pred nadležnim sudom u skladu sa zakonom.

VI PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 25.

(Prestanak važenja pravila)

Stupanjem na snagu ovih pravila prestaju da važe Pravila postupanja Ombudsmena za bankarski sistem Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, br. 62/14 i 93/15).

Član 26.

(Stupanje na snagu)

Ova odluka stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u “Službenim novinama Federacije BiH”.

Broj: U.O.-13-03/23
Sarajevo, 15.06.2023. godine

PREDSJEDNICA
UPRAVNOG ODBORA

Ivanka Galić, dipl.ecc.,s.r.

Ime i prezime korisnika *

Adresa prebivališta korisnika *

Broj telefona Telefaks E-mail *

Ime i prezime, adresa prebivališta zakonskog zastupnika ili punomoćnika korisnika

Poslovno ime, sjedište i adresa na čije postupanje korisnik prigovara *

Opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka

Mjesto i datum *

Forma za podnošenje prigovora

Napomena: korisnik uz prigovor treba da priloži:

- prigovor koji je korisnik prethodno podnio davaocu usluge;
- odgovor davaoca usluge na prigovor korisnika, ako je dostavljen korisniku;
- fotokopiju ugovora zaključenog sa davaocem usluge na čije postupanje korisnik prigovara, ako je to moguće;
- fotokopiju drugih isprava u vezi sa uslovima korištenja finansijske usluge povodom koje je nastao sporni odnos, ako je to moguće;
- i druge raspoložive dokaze kojima se mogu potkrijepiti navodi iz prigovora i činjenično stanje opisano u obavještenju odnosno prigovoru.

Napomena: Dokumentacija uz prigovor može se podnijeti u fotokopiji koja ne mora da bude ovjerena.

Napomena: Prigovor Agenciji može se podnijeti u roku od tri (3) mjeseca od dana prijema odgovora davalac usluge ili od isteka roka od 30 dana propisanog za odgovor davaoca usluge.

Napomena: Postupak je besplatan.

PR2

PRIJEDLOG ZA POSREDOVANJE U MIRNOM RJEŠAVANJU SPORNOG ODNOSA

1. Ime, prezime i adresa / Poslovno ime i sjedište predlagača

Kontakt lice Kontakt telefon

2. Ime, prezime i adresa / Poslovno ime i sjedište druge strane u spornom odnosu

Kontakt telefon

3. Predmet spornog odnosa (opisati spor o kojem je riječ)

PRILOG:

1

2

3

4

5

6

Dostavljam ovaj prijedlog Ombudsmenu za bankarski sistem u sastavu Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine radi dostavljanja drugoj strani i daljeg postupanja.