

Na temelju članka 41. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službene novine Federacije BiH", broj 31/14), čl. 5. stavak (1) točka h), 19. stavak (1) točka c) i 37. stavak (2) Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 75/17), i čl. 7. stavak (1) točka h) i 12. stavak (1) točka 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 UVJETIMA I NAČINU POSTUPANJA OMBUDSMANA ZA
BANKOVNI SUSTAV FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE
PO PRIGOVORU KLIJENTA

I. OSNOVNE ODREDBE

Članak 1.

(Predmet pravila)

- (1) Ovim pravilima uređuju se uvjeti i način postupanja Ombudsmana za bankovni sustav Federacije Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Ombudsman) po obavijesti ili prigovoru fizičke osobe kao korisnika finansijskih usluga, ako subjekt bankovnog sustava nije odgovorio na pisani prigovor korisnika u roku koji je propisan zakonom ili propisima Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Agencija), odnosno ako korisnik nije zadovoljan odgovorom subjekta bankovnog sustava ili drugim ishodom postupka provedenog po prigovoru sukladno zakonu ili propisima Agencije.
- (2) Pored navedenog u stavku (1) ovoga članka, ovim pravilima se uređuje i postupanje Ombudsmana po zahtjevu žiranta za oslobađanje od obveze jamstva u skladu s odredbama Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji BiH i propisima Agencije, te postupak posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa.
- (3) Ombudsman može pokrenuti postupak po službenoj dužnosti (ex officio), ako na temelju informacija ili drugih saznanja ocijeni da se davatelj usluge u svom radu ne pridržava odredbi zakona, propisa Agencije, općih uvjeta poslovanja, dobre poslovne prakse, obveza iz zaključenog ugovora s korisnikom i ovih pravila.
- (4) Kada Ombudsman ocijeni da predmet koji razmatra ex officio pruža dovoljno osnove za pokretanje postupka, o tome će obavijestiti davatelja usluge i zatražiti njegovo izjašnjenje shodno uvjetima i rokovima propisanim u članku 7. st. (1) i (2) ovih pravila.

Članak 2.

(Značenje pojedinih pojmova)

U smislu ovih pravila pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- a) **Ombudsman** za bankovni sustav Federacije Bosne i Hercegovine ima isto značenje kako je to definirano u članku 31. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine;
- b) **Korisnik finansijske usluge** (u daljnjem tekstu: korisnik) ima isto značenje kako je definirano u članku 2. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga;
- c) **Jamac ili žirant** (u daljnjem tekstu: žirant) ima isto značenje kako je definirano člankom 4. Zakona o zaštiti žiranata FBiH („Službene novine Federacije BiH“, broj 100/13)
- d) **Davatelj finansijskih usluga** (u daljnjem tekstu: davatelj usluge) je subjekt bankovnog sustava i ima isto značenje kako je definirano člankom 2. Zakona o Agenciji za

- bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine;
- e) **Obavijest i/ili prigovor** je svako pisano obraćanje klijenta prema Ombudsmanu, gdje korisnik smatra da se davatelj usluga ne pridržava odredbi zakona ili nekog drugog obvezujućeg propisa, općih uvjeta poslovanja, dobre poslovne prakse ili obveza iz zaključenog ugovora;
 - f) **Zahtjev** je svako pisano obraćanje prema Ombudsmanu, kojim se traži oslobađanje od obveze jamstva, gdje žirant smatra da se vjerovnik ne pridržava odredbi iz Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji Bosne i Hercegovine.

II. PRAVO KORISNIKA NA OBAVJEŠTENJE ILI PRIGOVOR

Članak 3.

(Uvjeti za podnošenje prigovora i zahtjeva Ombudsmanu)

- (1) Korisnik ima pravo na podnošenje prigovora Ombudsmanu ako mu davatelj usluga nije odgovorio u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora ili ako korisnik nije zadovoljan odgovorom davatelja usluge ili ishodom postupka provedenog po prigovoru, u roku od tri mjeseca od dana prijema odgovora davatelja usluga ili isteka roka za odgovor davatelja usluge sukladno uvjetima i načinu propisanim zakonom ili propisima Agencije.
- (2) Iznimno od odredbe stavka (1) ovoga članka, ako korisnik bez prethodnog podnošenja pisanog prigovora davatelju usluge pismeno obavijesti ili uloži prigovor Ombudsmanu, takav prigovor se neće razmatrati i bez odlaganja će se dostaviti davatelju usluga radi razmatranja i dostavljanja odgovora korisniku, sukladno zakonu i propisima Agencije.
- (3) Žirant ima pravo na neposredno podnošenje zahtjeva Ombudsmanu za oslobađanje od jamstva, ako smatra da se davatelj usluga ne pridržava odredbi iz Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji Bosne i Hercegovine.

Članak 4.

(Sadržaj obavijesti, prigovora upućen Ombudsmanu)

- (1) Pisana obavijest ili prigovor korisnika, odnosno zahtjev žiranta iz članka 3. ovih pravila treba sadržavati:
 - a) ime i prezime, adresu, odnosno ime i prezime zakonskog zastupnika ili punomoćnika podnositelja i prebivalište ili boravište i adresu te osobe;
 - b) poslovno ime, sjedište i adresu davatelja usluge ili njegovog organizacijskog dijela, na čije postupanje se odnosi prigovor ili zahtjev;
 - c) potpun i točan opis spornog odnosa, uključujući datum i mjesto njegovog nastanka;
 - d) datum podnošenja, potpis korisnika ili žiranta, odnosno zastupnika ili punomoćnika.
- (2) Uz pisanu obavijest i/ili prigovor ili zahtjev iz stavka (1) ovoga članka korisnik ili žirant treba priložiti:
 - a) fotokopiju ugovora zaključenog s davateljem usluge na čije postupanje upućuje prigovor;
 - b) fotokopiju drugih isprava i dokumenata u vezi s uvjetima korištenja financijske usluge;
 - c) prigovor podnesen davatelju usluge ili drugu vrstu komunikacije;
 - d) odgovor davatelja 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 pisana obavijest i/ili prigovor odnosno zahtjev ne sadrži podatke iz stavka (1) ovoga članka ili nije dokumentirana sukladno stavku (2) ovoga članka, Ombudsman 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 dostavljene obavijesti i/ili prigovora ili zahtjeva.
- (4) Ukoliko korisnik to ne učini u roku iz stavka (3) ovog članka, Ombudsman će obavijestiti

korisnika o neprihvatanju takvog podneska.

- (5) Obavijest odnosno prigovor ili zahtjev Ombudsmanu može biti podnesena i putem punomoćnika koji obvezno dostavlja originalno ovlaštenje za zastupanje (punomoć) ili fotokopiju punomoći ovjerenu od strane nadležnog organa.

Članak 5.

(Način podnošenja prigovora ili zahtjeva)

- (1) Pisana obavijest i prigovor korisnika ili zahtjev može se predati:
 - a) neposredno ili putem pošte na adresu Agencije;
 - b) putem elektroničke pošte;
 - c) elektroničkog obrasca koji je dostupan na službenoj internetskoj stranici Agencije.
- (2) Obrazac za podnošenje prigovora iz stavka (1) točka c) ovoga članka se daje u Prilogu br. 1 ovih pravila (PR1) i čini njegov sastavni dio.

Članak 6.

(Troškovi postupka)

Ombudsman ne naplaćuje naknadu za svoj rad za provođenje postupka iz članka 3. ovih pravila, a sve strane u postupku samostalno snose troškove koji se odnose na dostavljeni podnesak i radnje koje poduzimaju tijekom dostavljanja prigovora (angažiranje stručnih osoba, odvjetnika i dr.).

Članak 7.

(Odgovor o neprihvatanju prigovora)

- (1) Ombudsman neće prihvatiti prigovor/zahtjev korisnika/jamca, ukoliko je prigovor/zahtjev:
 - a) podnesen s ciljem zloupotrebe instituta zaštite korisnika;
 - b) u osnovi istovjetan prigovoru ili zahtjevu već razmatranom od strane Ombudsmana, a ne sadrži nove relevantne podatke;
 - c) neblagovremen, nedopušten ili je podnesen od neovlaštene osobe;
 - d) koji je podnesen nakon isteka roka iz članka 3. stavka (1) ovih pravila;
 - e) za koji se utvrdi da je po istim osnovama u tijeku postupak kod nadležnog suda ili je okončan pravomoćnom sudskom odlukom,
- (2) Odgovor o neprihvatanju prigovora Ombudsman će dostaviti korisniku/jamcu u roku od osam dana od prijema prigovora/zahtjeva.

III. POSTUPANJE PO OBAVIJESTI ILI PRIGOVORU KORISNIKA

Članak 8.

(Obveze davatelja usluge)

- (1) Nakon prijema obavijesti i/ili prigovora korisnika, te nakon ispitivanja ispunjenosti uvjeta iz članka 4. st. (1) i (2) ovih pravila, Ombudsman će u roku od osam dana od dana prijema prigovora korisnika, odnosno od dana dostavljanja dodatne dokumentacije obavijestiti davatelja usluga te zatražiti izjašnjenje o navodima iz obavijesti, odnosno prigovora korisnika.
- (2) Davatelj usluge je obvezan u roku od osam dana od dana prijema poziva Ombudsmana, izjasniti se o navodima korisnika i dostaviti dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz izjašnjenja, kao i predložiti rješenje spornog odnosa, koji uključuje i prijedlog za posredovanje.
- (3) Izjašnjenje davatelja usluge iz stavka (2) ovoga članka obvezno treba sadržavati opis spornog odnosa, ocjenu osnovanosti prigovora s navođenjem odredbi propisa ili ugovora na temelju 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 Ombudsman.
- (4) Ako je to potrebno za ocjenu osnovanosti prigovora korisnika i raspravljanje spornog odnosa, Ombudsman može zahtijevati i dodatna objašnjenja, dopune i dokaze od davatelja usluge, koji je obavezan postupiti po pozivu Ombudsmana u ostavljenom roku.
 - (5) Iznimno, Ombudsman zbog kompleksnosti predmeta, a na zahtjev davatelja usluge može produžiti rok iz stavka (2) ovoga članka na ukupno 15 dana.
 - (6) Odbijanje davatelja usluge da postupi po pozivu za izjašnjenje Ombudsmana smatrat će se odbijanjem suradnje o čemu se neposredno izvješćuje Agencija.

Članak 9.

(Okončanje postupka)

- (1) Ukoliko Ombudsman na temelju činjenica i okolnosti iz pisane obavijesti odnosno prigovora korisnika i izjašnjenja davatelja usluga kao i pribavljenih dokaza, ocijeni da nema povreda zakona ili drugih propisa dostavit će pisani odgovor korisniku s uputama ili mišljenjem, te prijedlozima rješenja spornog odnosa ukoliko je takve prijedloge davatelj usluge dostavio u svojim izjašnjenjima Ombudsmanu.
- (2) Uz odgovor iz stavka (1) ovoga članka Ombudsman može korisniku dostaviti izjašnjenje davatelj usluge pod uvjetom da isti ne sadrži informacije koje predstavljaju službenu ili bankarsku tajnu, ukoliko za to postoji neposredan pravni interes, te ukoliko takvo priopćavanje nije suprotno zakonu ili nekim drugim propisima.
- (3) Ombudsman može izdati preporuku davatelju usluge kada ocijeni da je to svrsishodno, a koji je dužan u ostavljenom roku obavijestiti Ombudsmana o učinku izdane preporuke.
- (4) Ako Ombudsman na temelju činjenica iz prigovora korisnika, a nakon izjašnjenja davatelja usluge o tim činjenicama u roku iz članka 7. stavka (2) ovih pravila, ocijeni da su u pitanju povrede zakona ili drugih propisa, za koje su određene prekršajne kazne uputit će predmet s informacijom Agenciji na daljnje postupanje.
- (5) Nakon postupanja po prigovoru, Ombudsman 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

Članak 10.

(Podnošenje zahtjeva za oslobađanje od obveze jamstva)

- (1) Zahtjev za oslobađanje od obveze jamstva žirant podnosi Ombudsmanu u pisanoj formi.
- (2) U postupku po zahtjevu žiranta za oslobađanje od obveze jamstva, Ombudsman razmatra zahtjev i priložene dokaze žiranta i po potrebi traži u pisanoj formi dodatnu dokumentaciju ili obrazloženja.
- (3) Žirant je dužan dostaviti traženu dodatnu dokumentaciju ili obrazloženja u roku od osam dana od dana prijema poziva Ombudsmana.
- (4) Ukoliko žirant ne dostavi dokumentaciju u roku iz stavka (2) ovoga članka, Ombudsman može iste zatražiti od davatelja usluge.
- (5) Ombudsman obavještava davatelja usluge o zahtjevu jamca žiranta u roku od osam dana od dana prijema zahtjeva žiranta, odnosno od dana dostavljanja dodatne dokumentacije i dostavlja mu zahtjev s priloženim dokazima, sa zahtjevom za dostavu izjašnjenja davatelja usluge o navodima iz zahtjeva.
- (6) Davatelj financijskih usluga je dužan da se o zahtjevu žiranta za oslobađanje od jamstva izjasni u roku od osam dana od dana prijema zahtjeva Ombudsmana iz stavka (5) ovoga članka.

- (7) Iznimno, Ombudsman zbog kompleksnosti predmeta, a na zahtjev davatelja usluge može produžiti rok iz stavka (6) ovoga članka na ukupno 15 dana.
- (8) Ako je to potrebno za ocjenu osnovanosti zahtjeva i raspravljanje spornog odnosa, Ombudsman može zahtijevati i dodatna objašnjenja, dopune i dokaze od davatelja usluge, koji je obavezan postupiti po pozivu Ombudsmana u ostavljenom roku.

Članak 11.

(Postupak po zahtjevu za oslobađanje od obveze jamstva)

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

Članak 12.

(Odluke Ombudsmana)

- (1) Ombudsman u izvršavanju svojih zadataka daje odgovore, preporuke, mišljenja, prijedloge, upute, daje informacije, te predlaže mjere za rješavanje prigovora ili zahtjeva.
- (2) Na akt Ombudsmana iz stavka (1) ovoga članka, korisnik i davatelj usluga nemaju pravo prigovora.
- (3) Na akt Ombudsmana iz stavka (1) ovoga članka, korisnik se može ponovno obratiti Ombudsmanu u slučaju novih činjenica ili dokaza po istoj pravnoj osnovi, a ukoliko Ombudsman utvrdi da je takvo obraćanje opravdano, može predmet riješiti drukčije i novim aktom zamijeniti postojeći.

V. POSTUPAK POSREDOVANJA U MIRNOM RJEŠAVANJU SPORNIH ODNOSA

Članak 13.

(Prijedlog za posredovanje)

- (1) Postupak posredovanja u mirnom rješavanju spornog odnosa (u daljnjem tekstu: posredovanje) pokreće se na prijedlog korisnika ili davatelja usluge na način da se takav prijedlog uputi Ombudsmanu, a Ombudsman taj prijedlog bez odlaganja upućuje drugoj strani i pismeno traži njenu suglasnost za pokretanje ovog postupka.
- (2) Strana koja je primila prijedlog za posredovanje dužna je izjasniti se Ombudsmanu o istom u roku od osam dana od dana prijema.
- (3) Ukoliko strane nisu postigle suglasnost, odnosno ukoliko posredovanje nije uspjelo ili ukoliko Ombudsman ocijeni 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, Ombudsman 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 Ombudsman u pisanoj formi obavještava stranke.

Članak 14.

(Prihvatanje prijedloga za posredovanje)

- (1) Smatra se da strana koja predloži, odnosno koja se u pisanoj formi usuglasi s 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.

Članak 15.

(Načela postupka posredovanja)

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

- a) Dobrovoljnosti - strane u sporu pokreću postupak medijacije i sudjeluju 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 osoba je dopušteno uz izričitu suglasnost strana.
- c) Nepristranosti - Ombudsman će posredovati na neutralan način, bez ikakvih predrasuda u pogledu stranaka i predmeta spora i neće davati obećanja niti će garantirati određeni rezultat postupka.
- d) Stručnosti - Ombudsman će tijekom cijelog postupka nastojati učinkovito, stručno i kvalitetno okončati postupak posredovanja.

Članak 16.

(Sudionici u postupku)

- (1) U postupku posredovanja strane mogu biti fizičke osobe korisnici financijskih usluga odnosno druge fizičke osobe koje, po zakonu ili drugom propisu, imaju pravo na prigovor prema davatelju usluge i Ombudsmanu.
- (2) Kao sudionici u postupku posredovanja mogu se pojaviti i ovlaštene osobe sa specijalističkim znanjima ili medijatori.
- (3) Ombudsman 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.

Članak 17.

(Troškovi postupka)

Postupak posredovanja pred Ombudsmanom 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 angažirani i sl.

Članak 18.

(Postupak posredovanja)

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

Članak 19.

(Trajanje postupka posredovanja)

- (1) Ombudsman je obavezan provesti postupak posredovanja bez odugovlačenja.
- (2) Postupak posredovanja trebao bi se okončati u roku od 60 dana od dana pokretanja postupka.
- (3) Iznimno, ukoliko je postupak posredovanja pokrenut tijekom 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) Ombudsman ne može nametnuti stranama u postupku rješenje spornog odnosa.

Članak 20.

(Komunikacija sa strankama u postupku)

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

Članak 21.

(Sporazum o nagodbi)

- (1) Kada strane u postupku posredovanja rasprave i iznađu rješenje spornog odnosa uz pomoć Ombudsmana, odnosno medijatora, sačinit 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.

Članak 22.

(Odustanak od prijedloga i obustava postupka)

- (1) Tijekom trajanja postupka posredovanja svaka strana može odustati od prijedloga za posredovanje, u bilo kojem trenutku.
- (2) Ako u postupku posredovanja sudjeluje više od dvije strane, postupak posredovanja se nastavlja s preostalim stranama.
- (3) Ombudsman ili medijator mogu obustaviti postupak posredovanja ako ocijene da daljnje vođenje postupka i nastojanje da se postigne mirno rješenje spornog odnosa nije svrhovito.
- (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 Ombudsmana da je daljnje vođenje postupka nije svrhovito, Ombudsman će obavijestiti strane.

Članak 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) Ombudsman će prekinuti postupak posredovanja ako postoje ili se, tijekom postupka, pojave razlozi koji ga sprečavaju da bude neutralan i nepristran.
- (3) Postupak posredovanja prekinut iz razloga navedenih u stavku (2) ovoga članka se može nastaviti na prijedlog bilo koje strane u postupku, nakon čega će se odrediti novi datum i vrijeme nastavka postupka posredovanja.

Članak 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

Članak 25.
(Prestanak važenja pravila)

Stupanjem na snagu ovih pravila prestaju važiti Pravila postupanja Ombudsmana za bankovni sustav Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, br. 62/14 i 93/15).

Članak 26.
(Stupanje na snagu)

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

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

PREDSJEDNICA
UPRAVNOG ODBORA

Ivanka Galić, dipl. ecc.,v.r.

PR 1

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 priložiti:

- prigovor koji je korisnik prethodno podnio davatelju usluge;
- odgovor davatelja usluge na prigovor korisnika, ako je dostavljen korisniku;
- fotokopiju ugovora zaključenog s davateljem usluge na čije postupanje korisnik prigovara, ako je to moguće;
- fotokopiju drugih isprava u vezi s uvjetima korištenja financijske 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 obavijesti odnosno prigovoru.

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

Napomena: Prigovor Agenciji može se podnijeti u roku od tri (3) mjeseca od dana prijema odgovora davatelja usluge ili od isteka roka od 30 dana propisanog za odgovor davatelj 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 osoba 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 Ombudsmanu za bankovni sustav u sastavu Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine radi dostavljanja drugoj strani i daljnjeg postupanja.