

Na osnovu čl. 19. stav (1) tačka g) i 37. stav (2) Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj: 75/17), člana 12. stav (1) tačka 1) 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 dana 30.05.2018. godine donosi

PRAVILNIK O OMBUDSMENU ZA BANKARSKI SISTEM FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE

I OPŠTE ODREDBE

Član 1.

(Predmet Pravilnika)

Ovim pravilnikom uređuje se djelokrug rada, uslovi i postupak za imenovanje i prestanak dužnosti Ombudsmena za bankarski sistem u Federaciji Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Ombudsmen), finansiranje, izvještavanje, organizacija, saradnja i druga pitanja od značaja za rad Ombudsmena.

II FUNKCIJA OMBUDSMENA

Član 2.

(Funkcija Ombudsmena)

- (1) Ombudsmen je nosilac zaštite prava i interesa fizičkih lica kao korisnika finansijskih usluga u Federaciji Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: korisnik) i omogućava da se nastale nesuglasice i sporovi između subjekata bankarskog sistema i korisnika mogu pravično i brzo riješiti od nezavisnih lica, s minimumom formalnosti putem usaglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način.
- (2) Ombudsmen djeluje u sastavu Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Agencija) kao samostalna organizaciona jedinica osnovana u skladu sa Zakonom o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Zakon), radi promovisanja i zaštite prava i interesa korisnika, a koji koriste usluge subjekata bankarskog sistema u svrhe koje nisu namjenjene njihovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj djelatnosti.

III NEZAVISNOST U RADU

Član 3.

(Nezavisnost Ombudsmena)

- (1) Ombudsmen je nezavisan u obavljanju svojih zadataka.
- (2) Ombudsmen za izvršavanje i provođenje zadataka odgovara Upravnom odboru Agencije i ne djeluje kao zastupnik Agencije.

IV IMENOVANJE OMBUDSMENA

Član 4.

(Imenovanje Ombudsmena)

- (1) Upravni odbor Agencije vrši izbor i imenovanje Ombudsmena, na temelju provedenog javnog konkursa.
- (2) Akt o imenovanju Ombudsmena objavljuje se u „Službenim novinama Federacije BiH“.

Član 5.

(Konkursna procedura)

- (1) Upravni odbor Agencije odlukom imenuje komisiju ili drugo tijelo koje provodi postupak utvrđivanja liste najuspješnijih kandidata koja se dostavlja Upravnom odboru Agencije.
- (2) Postupak raspisivanja konkursa za imenovanje Ombudsmena provodi Agencija.

Član 6.

(Uslovi za obavljanje poslova Ombudsmena)

- (1) Za Ombudsmena može biti imenovana osoba koja ispunjava sljedeće uslove:
 - a) da je državljanin Bosne i Hercegovine,
 - b) da nije pravosnažno osuđivana za krivična djela koja je čine nepodobnom za obavljanje funkcije i poslova Ombudsmena,
 - c) da ima univerzitetsku diplomu pravnog fakulteta - VII stepen stručne spreme, odnosno visoko obrazovanje Bolonjskog sistema studiranja (najmanje 240 ECTS bodova) pravnog smjera,
 - d) da ima najmanje pet godina radnog iskustva u struci u oblasti poslovanja subjekata bankarskog sistema, finansija ili poslova u oblasti zaštite prava korisnika finansijskih usluga,
 - e) da ima položen pravosudni ispit,
 - f) da posjeduje iskustvo u oblasti rješavanja sporova,
 - g) da posjeduje rezultate i uspjehe u obavljanju ranijih poslova,
 - h) da ima rukovodne i organizacione sposobnosti,
 - i) da posjeduje visoke moralne osobine za vršenje dužnosti Ombudsmena.
- (2) Za Ombudsmena ne može biti izabrana osoba koja je bila član organa upravljanja u banci ili drugom subjektu bankarskog sistema u periodu od tri godine prije imenovanja za Ombudsmena.

V ZADACI OMBUDSMENA

Član 7.

(Zadaci Ombudsmena)

- (1) Ombudsmen postupa po prigovorima/zahtjevima korisnika, daje odgovore, preporuke i mišljenja, te predlaže i inicira rješavanje prigovora primjenom mehanizama za mirno rješavanje spornih odnosa između korisnika i subjekata bankarskog sistema.
- (2) Ombudsmen je ovlašten da prati aktivnosti u vezi sa odnosima korisnik - subjekti bankarskog sistema, istražuje slučajeve kršenja zakona ili drugih propisa od strane subjekata bankarskog sistema i predlaže mjere za rješavanje prigovora.
- (3) Ako Ombudsmen nakon izvršenih radnji i provedenih istraga u postupku ocjeni da postoje povrede odredaba zakona kojima se uređuje zaštita korisnika, uputit će predmet nadležnom organizacionom dijelu Agencije na dalje postupanje.
- (4) Obaveza Ombudsmena je da istražuje aktivnosti na finansijskom tržištu i da pravovremeno informiše korisnike o njihovim pravima i obavezama od šireg interesa za zaštitu korisnika i njihovih prava.
- (5) Ombudsmen je obavezan da izvršava ostale zadatke kako je to propisano Zakonom.

Član 8.

(Pravila postupka)

- (1) Preduslov za pokretanje postupka pred Ombudsmenom je, da je vođen prethodni postupak u vezi sa predmetom spora sa subjektom bankarskog sistema na koji se prigovor odnosi.
- (2) U postupku razmatranja prigovora/zahtjeva korisnika i posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa Ombudsmen je dužan da poštuje principe zakonitosti, nepristrasnosti,

stručnosti, jednakih prava i pravičnosti, efikasnosti i transparentnosti pravila i procedura koje primjenjuje u radu.

- (3) Svi postupci pred Ombudsmenom su povjerljivi, a donesene preporuke, mišljenja i smjernice ne mogu biti objavljeni na način koji omogućava da strane u postupku budu prepoznate.

VI AKTI OMBUDSMENA

Član 9.

- (1) Na osnovu informacija i saznanja prikupljenih u postupcima koji su vođeni po prigovoru korisnika, ako Ombudsmen ocjeni da su korisniku povrijeđena prava i interesi koji proizilaze iz zakona, odredbi zaključenog ugovora, opštih uslova poslovanja i dobre poslovne prakse subjekata bankarskog sistema donijet će odgovarajuće odgovore, preporuke, mišljenja ili smjernice sa ciljem poboljšanja odnosa prema korisnicima.
- (2) Preporuke se mogu izdati za jednog ili više subjekata bankarskog sistema.

VII POZICIJA OMBUDSMENA I RADNO PRAVNI STATUS

Član 10.

(Pozicija Ombudsmena)

- (1) Ombudsmen djeluje u sastavu Agencije kao samostalna organizaciona jedinica u cilju promovisanja i zaštite prava i interesa fizičkih lica kao korisnika finansijskih usluga.
- (2) Za izvršavanje i provođenje svojih zadataka Ombudsmen je odgovoran Upravnom odboru Agencije.
- (3) Ombudsmen u svom radu koristi memorandum Agencije, a akta potpisuje Ombudsmen čiji se potpis ovjerava pečatom Agencije.

Član 11.

(Radno pravni status)

- (1) Radno-pravni status i druga prava i obaveze iz radnog odnosa Ombudsmen ostvaruje u Agenciji, u skladu sa Zakonom o radu i opštim aktima Agencije kojima se uređuje ova oblast.
- (2) Akt o organizaciji samostalne organizacione jedinice unutar koje djeluje Ombudsmen, donosi Upravni odbor Agencije na prijedlog direktora Agencije.
- (3) Tehničke, administrativne i materijalne uslove za rad Ombudsmena osigurava Agencija.

VIII PRESTANAK DUŽNOSTI OMBUDSMENA I RAZJEŠENJE

Član 12.

(Prestanak dužnosti Ombudsmena)

- (1) Ombudsmenu dužnost može prestati:
 - a) na lični zahtjev,
 - b) kada napuni zakonom propisane opšte uslove za starosnu penziju,
 - c) kada trajno izgubi radnu sposobnost za obavljanje dužnosti Ombudsmena,
 - d) u slučaju smrti,
 - e) razrješenjem.
- (2) Ombudsmenu dužnost može prestati razrješenjem iz tačke e) stava (1) ovog člana u slijedećim slučajevima:
 - a) kada povredi zabranu sukoba interesa iz člana 13. ovog pravilnika,
 - b) u slučaju grubog nemara i kršenja Zakona i drugih akata što za posljedicu ima narušenost načela rada Ombudsmena prema zakonskim, podzakonskim propisima i ovim pravilnikom,
 - c) neusvajanjem izvještaja o radu Ombudsmena od strane Upravnog odbora Agencije,

- d) ako bude pravomoćno osuđen na kaznu zatvora ili za kažnjivo djelo koja ga čini nedostojnim dužnosti Ombudsmena.
- (3) Ispunjenost uslova za razriješenje Ombudsmena utvrđuje Upravni odbor Agencije, o čemu donosi odluku o prestanku dužnosti Ombudsmena.
 - (4) U slučaju prestanka dužnosti Ombudsmena iz stava (1) tačke a), c) i d) ovog člana, Upravni odbor će istovremeno sa donošenjem odluke o prestanku dužnosti Ombudsmena i raspisivanju javnog konkursa za izbor i imenovanje novog Ombudsmena, privremeno imenovati vršioca dužnosti Ombudsmena do imenovanja Ombudsmena u skladu sa ovim pravilnikom.
 - (5) Vršilac dužnosti iz prethodnog stava ovog člana, mora ispunjavati uslove za obavljanje poslova iz člana 6. ovog pravilnika, s tim da radi kontinuiteta obavljanja poslova iz nadležnosti Ombudsmena, za vršioca dužnosti može se imenovati uposlenik Agencije koji posjeduje odgovarajuće kvalifikacije iz člana 6. ovog pravilnika, izuzev kvalifikacija iz stava (1) tačke e), f) i h) istog člana.
 - (6) Upravni odbor će najkasnije u roku od 60 dana od dana prestanka dužnosti Ombudsmena provesti proceduru izbora i imenovanja novog Ombudsmena.
 - (7) Ombudsmen kome je prestala dužnost iz razloga navedenih u stavu (1) tačka a) i c) ovog člana, raspoređuje se na drugo odgovarajuće mjesto u Agenciji, u skladu sa svojim stručnim kvalifikacijama, znanjem i sposobnostima.

IX SUKOB INTERESA

Član 13.

(Sukob interesa i nespojivost)

- (1) Radi sprečavanja sukoba interesa Ombudsmen ne može biti zaposlen u nekom drugom privrednom društvu ili pravnom licu i ne može biti član organa u banci ili drugom subjektu bankarskog sistema u smislu Zakona.
- (2) Ombudsmen se može baviti naučnim, kulturnim, akademskim ili humanitarnim radom, ukoliko to nije u suprotnosti sa njegovim dužnostima i neće ugroziti efikasno i nepristrasno vršenje njegovih redovnih poslova.
- (3) Dužnost Ombudsmena nije spojiva sa angažmanom ili bilo kojim drugim propagandnim aktivnostima u političkoj stranci.
- (4) Ombudsmen je dužan u roku od 10 dana po imenovanju, a prije preuzimanja svoje dužnosti, napustiti svaku nespojivu dužnost.

X FINANSIRANJE OMBUDSMENA

Član 14.

(Finansiranje Ombudsmena)

- (1) Ombudsmen se finansira iz sredstava za rad Agencije.
- (2) Upravni odbor Agencije u skladu sa unutrašnjim aktima Agencije, utvrđuje visinu sredstava za finansiranje Ombudsmena, polazeći od potrebe za osiguranjem potpunog, nezavisnog i efikasnog obavljanja poslova.

XI PLAN RADA I IZVJEŠTAJI OMBUDSMENA

Član 15.

(Plan rada)

- (1) Ombudsmen priprema i podnosi na usvajanje Upravnom odboru Agencije godišnji plan rada.

- (2) Plan rada Ombudsmena sadrži planirane aktivnosti koje su utvrđene Zakonom i osnovnim ciljevima i zadacima Ombudsmena, a koji obuhvataju:
 - a) efikasnu zaštitu i promociju prava korisnika,
 - b) svrhu, nadležnost i odgovornosti,
 - c) jačanje kapaciteta Ombudsmena,
 - d) edukaciju korisnika prema određenim tematskim cjelinama,
 - e) evidencije i izvještavanje,
 - f) saradnju sa institucijama i drugim organima.
- (3) Godišnji plan rada Ombudsmena donosi se do kraja tekuće godine za sljedeću godinu.

Član 16.

(Izvještavanje)

- (1) O svojim aktivnostima, zapažanjima i saznanjima Ombudsmen izrađuje godišnji izvještaj o radu najkasnije u roku dva mjeseca od kraja izvještajne godine.
- (2) Ombudsmen podnosi godišnji izvještaj o radu Upravnom odboru Agencije koji je sastavni dio izvještaja o poslovanju Agencije.
- (3) U godišnjem izvještaju o radu, Ombudsmen navodi sve aktivnosti iz prethodne godine, a koji je strukturiran na način: da pruža informacije o broju i prirodi zaprimljenih prigovora, konkretnim slučajevima povrede prava korisnika razvrstanih po područjima, zatim mišljenja o predmetima i postignutim aktivnostima po izdatim preporukama, edukaciji korisnika, te saradnji sa drugim institucijama i organizacijama.
- (4) Ombudsmen može u izvještaju o radu istaći smjernice ili preporuke koje su upućene subjektima bankarskog sistema i prijedloge za unapređenje regulative u oblasti zaštite prava korisnika.
- (5) Ombudsmen može da sačinjava i druge izvještaje, ako je to potrebno zbog javnog značaja ili hitnosti ili na zahtjev Upravnog odbora Agencije.

Član 17.

(Razmatranje izvještaja)

- (1) Upravni odbor Agencije razmatra godišnji izvještaj o radu Ombudsmena, naročito u odnosu na ispunjenost obaveza iz plana rada, blagovremeno rješavanje predmeta u toku jedne kalendarske godine, resurse i kvantitativni rad temeljem statističkih podataka navedenih u izvještaju.
- (2) Ombudsmen je dužan u godišnjem izvještaju o radu obezbjediti nezavisno i objektivno mišljenje o stanju prava korisnika i izdatim preporukama sa ciljem unapređenja poslovanja subjekata bankarskog sistema, prezentiranjem odgovarajućih smjernica i mjera u izvještajima.
- (3) Godišnji izvještaj o radu Ombudsmena se nakon usvajanja od strane Upravnog odbora Agencije, objavljuje na službenoj web stranici Agencije.

Član 18.

(Zaštita ličnih podataka)

- (1) Izvještaji Ombudsmena neće sadržavati lične podatke koji bi omogućili da lica uključena u postupak po prigovoru budu javno identifikovana.
- (2) Ombudsmen je dužan poštovati tajnost podataka do kojih je došao u vezi sa razmatranim prigovorom, u skladu sa propisima kojima se reguliše zaštita ličnih podataka.

XII SARADNJA SA OMBUDSMENOM

Član 19.

(Obaveza subjekata bankarskog sistema)

- (1) Svi subjekti bankarskog sistema koji posluju u Federaciji Bosne i Hercegovine, dužni su saradivati sa Ombudsmenom, a kako je to propisano članom 35. Zakona.
- (2) Subjekti bankarskog sistema su u obavezi odrediti osobu ili organizacioni dio za komunikaciju sa Ombudsmenom, koji je odgovoran za obradu i postupanje po svim prigovorima i zahtjevima korisnika.
- (3) Osobe iz stava (2) ovog člana su dužne pružiti svu neophodnu pomoć Ombudsmenu, kako bi se omogućilo efikasno i pravično rješavanje prigovora korisnika.

Član 20.

(Saradnja sa drugim tijelima i organizacijama)

- (1) Ombudsmen saraduje sa međunarodnim organizacijama za zaštitu korisnika finansijskih usluga.
- (2) Ombudsmen saraduje sa Ombudsmenom za bankarski sistem Republike Srpske i drugim institucijama u oblasti zaštite prava potrošača i korisnika u Bosni i Hercegovini i inostranstvu.
- (3) Ukoliko u postupku po prigovoru korisnika, a prije njegovog okončanja, Ombudsmen utvdi da je za raspravljanje spornog odnosa potrebna saradnja sa nadležnim pravosudnim, upravnim ili nekim drugim organom ili organizacijom, može tražiti pomoć od bilo koje osobe, organa ili službe za koju smatra da može pomoći ili pružiti relevantne informacije potrebne za okončanje postupka.

XIII PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 21.

Izmjene i dopune ovog pravilnika vrše se na način i po postupku njegovog donošenja.

Član 22.

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenim novinama Federacije BiH“.

Broj: U.O.-21-04/18
Sarajevo, 30.05.2018. godine

PREDSJEDNICA
UPRAVNOG ODBORA

mr. sc. Ljerka Marić, dipl. ecc., s.r.