

Na temelju čl. 4g, 9. i 25. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine FBiH", br. 9/96, 27/98, 20/00, 45/00, 58/02, 13/03, 19/03, 47/06, 59/06, 48/08, 34/12 i 77/12), članka 41 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službene novine Federacije BiH", broj: 31/14), članka 18. Statuta Agencije za bankarstvo Federacije BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 42/04), članka 5. i 6. Odluke o uvjetima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i leasing društva po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14 i 26/14) i članka 3. i 4. Odluke o uvjetima i načinu postupanja po zahtjevu žiranta za oslobađanje od obveze jamstva ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14,26/14), Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije BiH na 61. sjednici održanoj dana 25.07.2014.godine, donosi

PRAVILA POSTUPANJA OMBUDSMANA ZA BANKOVNI SUSTAV FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE

I. OSNOVNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim pravilima uređuju se uvjeti i način postupanja Ombudsmana za bankovni sustav (u daljnjem tekstu: Ombudsman) uspostavljenog u Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: Agencija) po obavijesti u pisanoj formi, odnosno prigovoru klijenta, korisnika finansijskih usluga (u daljnjem tekstu: korisnik), ako finansijska organizacija bankovnog, mikrokreditnog i leasing sustava Federacije BiH (u daljnjem tekstu: davatelj usluga) nije odgovorila na prigovor korisnika u pisanoj formi u roku koji je propisan zakonom ili propisima Agencije, odnosno ako korisnik nije zadovoljan odgovorom davatelja usluga ili drugim ishodom postupka po prigovoru podnesenom davatelju usluga, kao i uvjeti i način postupanja Ombudsmana po zahtjevu žiranta za oslobađanje od obveze jamstva.

Značenje pojedinih pojmova

Članak 2.

U smislu ovih pravila pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- a) Ombudsman je jedan od nositelja zaštite prava korisnika u Federaciji Bosne i Hercegovine uspostavljen u Agenciji, koji omogućava da se nastale nesuglasice i sporovi između davatelja usluga i korisnika mogu pravično i brzo riješiti od strane neovisnih osoba, s minimumom formalnosti putem usuglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način. Cilj Ombudsmana je promoviranje i zaštita prava i interesa korisnika;
- b) korisnik je svaka fizička osoba na koju se primjenjuje Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, kao i žiranti bilo da se radi o fizičkoj ili pravnoj osobi;
- c) žirant je pravna ili fizička osoba koja je garant kreditnog posla i koja se obvezuje, isključivo u pisanoj formi, izvršiti namirenje povjereniku tek kad to nije moguće izvršiti koristeći sve instrumente osiguranja kredita sukladno odredbama Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji BiH;
- d) davatelj usluga je banka, mikrokreditna organizacija i leasing društvo;
- e) obavijest odnosno prigovor je svako obraćanje korisnika u pisanoj formi upućeno Ombudsmanu, kada korisnik smatra da se davatelj usluga ne pridržava odredaba zakona ili nekog drugog propisa;

- f) zahtjev je svako obraćanje u pisanoj formi Ombudsmanu, kojim se traži oslobađanje od obveze jamstva, a kada žirant smatra da se povjeritelj ne pridržava odredaba iz Zakona o zaštiti žiranata.

II. PRAVILA POSTUPKA

Opći uvjeti

Članak 3.

- (1) Ombudsman postupak vodi po obavijestima, odnosno prigovorima, zahtjevima ili po službenoj dužnosti i drugim aktima kojim se korisnici obraćaju Ombudsmanu.
- (2) Poslovníkom o radu će se posebno utvrditi prijem stranaka i postupak komunikacije korisnika s Ombudsmanom.

Članak 4.

- (1) Ombudsman u izvršavanju svoje funkcije daje odgovore, preporuke, mišljenja, prijedloge, sačinjava izvješća, te predlaže mjere za rješavanje prigovora ili zahtjeva.
- (2) U postupku posredovanja Ombudsman postupa prema pravilima postupka medijacije i nakon okončanog postupka posredovanja sačinjava pisane Sporazume o nagodbi koji imaju snagu izvršne isprave.

Članak 5.

Akti Ombudsmana nisu upravni akti, ali korisnik može uputiti prigovor Ombudsmanu na sadržaj dostavljenog pismena.

Članak 6.

- (1) Tijekom postupka Ombudsman će posredovanjem među strankama težiti ka sporazumnom rješavanju predmeta.
- (2) Ombudsman će tijekom cijelog postupka nastojati učinkovito i kvalitetno završiti postupak po prigovoru ili zahtjevu.
- (3) Ombudsman će voditi postupak posredovanja s ciljem sporazumnog rješavanja sporne situacije na koju je ukazano prigovorom ili zahtjevom.
- (4) O pitanjima postupka i rokovima za postupanje koja nisu regulirana zakonom i ovim pravilima Ombudsman će odlučiti u svakom konkretnom slučaju.

Članak 7.

Ombudsman ne naplaćuje naknadu za svoj rad, ali stranke samostalno snose troškove koji se odnose na dostavljeni podnesak i radnje koje poduzimaju tijekom dostavljanja podneska.

Prava korisnika

Članak 8.

- (1) Ako davatelj usluge nije odgovorio na prigovor korisnika u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora ili ako korisnik nije zadovoljan odgovorom davatelja usluge ili drugim ishodom postupka provedenog po prigovoru podnesenom davatelju usluga, ima pravo o tome obavijestiti ili uložiti prigovor Ombudsmanu.
- (2) Žirant ima pravo podnijeti zahtjev Ombudsmanu za oslobađanje od jamstva, ako smatra da se davatelj usluga ne pridržava odredaba iz Zakona o zaštiti žiranata u FBiH.

Pokretanje postupka/pravila postupka

Članak 9.

Postupak pred institucijom Ombudsmana pokreće se obaviješću, odnosno prigovorom, zahtjevom ili po službenoj dužnosti (ex officio).

Članak 10.

- (1) Obavijest, odnosno prigovor ili zahtjev iz članka 8. ovih pravila sadrži:
 - a) osobne podatke ime i prezime, adresu, ime i prezime zakonskog zastupnika ili opunomoćenika podnosioca i prebivalište ili boravište i adresu te osobe;
 - b) poslovno ime, sjedište i adresu davatelja usluge i njegovog organizacijskog dijela, na čije postupanje se odnosi prigovor ili zahtjev;
 - c) potpun i točan opis spornog odnosa, uključujući i vrijeme i mjesto njegovog nastanka;
 - d) izjavu o tome da li je i kada pokrenut postupak kod drugog tijela ili organa u vezi s podnesenim zahtjevom ili prigovorom;
 - e) datum podnošenja, potpis korisnika ili žiranta, odnosno zastupnika ili opunomoćenika.

- (2) Uz obavijest i/ili prigovor iz prethodnog stavka korisnik će priložiti:
 - a) fotokopiju ugovora zaključenog s davateljem usluge na čije postupanje korisnik prigovara, ako je to moguće;
 - b) fotokopiju drugih isprava i dokumenata u vezi s uvjetima korištenja financijske usluge, ako je to moguće;
 - c) prigovor podnesen davatelju usluge;
 - d) odgovor davatelja usluge na prigovor korisnika, ako je dostavljen korisniku i
 - e) raspoložive dokaze kojima se potkrepljuju istaknuti navodi i činjenično stanje opisano u prigovoru.

- (3) Uz zahtjev za oslobađanje od jamstva iz stavka (1) ovoga članka žirant će priložiti:
 - a) fotokopiju ugovora o jamstvu odnosno kreditu zaključenog s davateljem usluge;
 - b) fotokopiju drugih isprava u vezi s uvjetima korištenja financijske usluge;
 - c) raspoložive dokaze kojima se potkrepljuju istaknuti navodi, činjenično stanje i okolnosti opisano u zahtjevu.

Članak 11.

- (1) Obavijest i/ili prigovor ili zahtjev upućen Ombudsmanu mora biti podnesen u pisanoj formi i dostavlja se poštom ili neposredno predajom putem protokola na adresu Agencije. Uvjet pisane forme ispunjavaju i podnesci upućeni elektroničkom poštom, s tim što odgovor Ombudsmana mora biti upućen poštom na dostavljenu adresu podnosioca.
- (2) Prigovor ili zahtjev Ombudsmanu može biti podnesen i putem opunomoćenika koji obvezno dostavlja i originalnu ovlast za zastupanje (punomoć) u čije ime podnosi prigovor ili zahtjev.
- (3) Korisnik, žirant ili njihov opunomoćenik dužni su o svakoj promjeni adrese i okolnosti koje se odnose na njihov prigovor ili zahtjev obavijestiti Ombudsmana.

Članak 12.

Ako prigovor ili zahtjev ne sadrži podatke iz članka 10 stavak (1) ovih pravila, odnosno ako korisnik nije dostavio priloge iz članka 10, st. (2) i (3) ovih pravila ili ako je sadržaj istog nepotpun ili nerazumljiv, Ombudsman će u roku od 15 dana od dana dostavljanja predmetnog podneska pozvati korisnika da, u roku od 8 dana od dana pozivanja, iste uredi na odgovarajući način, odnosno da u istom roku izvrši ispravku, dostavi i druga objašnjenja, dopune i dokaze, ako je to potrebno za pravilnu i potpunu ocjenu opravdanosti podnesenog prigovora ili zahtjeva.

Članak 13.

Ukoliko korisnik dokaže da priloge iz članka 10. st. (2) ili (3) ovih pravila nije mogao dobiti od davatelja usluge redovnim putem, Ombudsman će iste zatražiti od davatelja usluge u pisanoj formi, ukoliko ocijeni da su isti neophodni za pravilnu i potpunu ocjenu opravdanosti prigovora ili zahtjeva.

Članak 14.

Ako korisnik ne dostavi tražene podatke u roku iz članka 12. ovih pravila Ombudsman će obrazloženim odgovorom obavijestiti korisnika da se takav podnesak ne prihvaća i isti će se smatrati kao da nije ni podnesen.

Članak 15.

Ukoliko je korisnik uložio prigovor Ombudsmanu, a prethodno se nije obratio davatelju usluge, njegov prigovor Ombudsman neće ni razmatrati i isti će bez odlaganja dostaviti davatelju usluge radi razmatranja i dostave odgovora korisniku, o čemu će se korisnik obavijestiti u pismenoj formi, sukladno zakonu i propisima Agencije, izuzev ako se iz upućenog podneska jasno vidi da su prava korisnika ugrožena postupanjem davatelja usluga.

Prethodni postupak

Članak 16.

Svaki primljeni podnesak Ombudsman će pismeno zvesti u poseban registar, a potom pristupiti prethodnom ispitivanju u kome se utvrđuju proceduralne pretpostavke za razmatranje predmeta, kao što su urednost i prihvatljivost navedenog podneska.

Članak 17.

- (1) Ako se korisnik obrati Ombudsmanu usmeno ili putem telefona, a Ombudsman ocijeni da nema osnove za prihvaćanje prigovora i poduzimanje mjera iz okvira njegove nadležnosti i ovlasti, Ombudsman će dati uputu podnositelju o tome pred kojim tijelom i u kojem postupku može ostvariti svoje eventualno pravo.
- (2) U slučaju iz stavka (1) ovoga članka podnesak se neće registrirati kao primljeni prigovor ili zahtjev, već će Ombudsman evidentirati obraćanje i stručnu pomoć koja je pružena, o čemu će se sačiniti službena zabilješka.

Članak 18.

- (1) Ombudsman vodi evidenciju o svim primljenim podnescima i postupanju po njima, izuzev usmenog obraćanja o čemu se vodi knjiga službenih zabilježki.
- (2) Podaci iz evidencije navedene u stavku (1) ovoga članka su sastavni dio polugodišnjeg i godišnjeg izvješća o radu Ombudsmana, koji se dostavlja Parlamentu Federacije BiH i Vladi Federacije BiH.

Članak 19.

Ombudsman će obrazloženim odgovorom obavijestiti korisnika o neprihvatanju zaprimljenog podneska:

- a) koji je u osnovi istovjetan prigovoru ili zahtjevu već razmatranom od strane Ombudsmana, a ne sadrži nove relevantne podatke;
- b) koji je podnesen od strane neovlaštene osobe;
- c) za koju smatra da je zlonamjerna, zloupotrijebljena ili se koristi suprotno svrsi.

Postupanje po obavijesti ili prigovoru korisnika

Članak 20.

- (1) Nakon prijema i na temelju ocjene opravdanosti podneska korisnika, Ombudsman će zahtijevati od davatelja usluga izjašnjenje o navodima iz obavijesti, odnosno prigovora korisnika.
- (2) Davatelj usluge je obvezan da se, u roku od 8 dana od dana prijema akta Ombudsmana, izjasni o navodima korisnika i da dostavi dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz izjašnjenja, kao i da eventualno predloži rješenje spornog odnosa, koji uključuje i prijedlog za posredovanje.
- (3) Ako je to potrebno za ocjenu osnovanosti prigovora i raspravljanje spornog odnosa, Ombudsman može zahtijevati i dodatna objašnjenja, dopune i dokaze od davatelja usluge, koji je obvezan postupiti po ovom zahtjevu u roku od 8 dana od dana zaprimanja zahtjeva.
- (4) Izjašnjenje davatelja usluga obvezno sadrži: opis spornog odnosa, ocjenu osnovanosti prigovora s navođenjem odredaba propisa ili ugovora na temelju kojih je došlo do nastanka spornog odnosa i tražene odgovore na pitanja iz akta Ombudsmana.
- (5) Ako Ombudsman na temelju činjenica iz prigovora klijenta, a nakon izjašnjenja povjeritelja o tim činjenicama u roku iz stavka (3) ovoga članka, ocijeni da su u pitanju povrede odredaba zakona ili drugih propisa, dostavlja preporuku u pisanoj formi Agenciji za daljnje postupanje po prigovoru korisnika sukladno ovlastima Agencije u okviru njene nadležnosti.
- (6) Ako Ombudsman na temelju činjenica iz prigovora klijenta, a nakon izjašnjenja povjeritelja o tim činjenicama u roku iz stavka (3) ovoga članka, ocijeni da nisu u pitanju povrede odredaba zakona ili drugih propisa, Ombudsman, klijent ili povjeritelj mogu dati prijedlog u pisanoj formi za pokretanje postupka posredovanja.

Postupanje po zahtjevu za oslobađanje od obveze jamstva

Članak 21.

- (1) Nakon prijema i razmatranja ocjene osnovanosti zahtjeva žiranta, Ombudsman će dopisom obavijestiti davatelja usluga, te zahtijevati od davatelja usluga pismeno izjašnjenje o navodima iz zahtjeva žiranta.

- (2) Davatelj usluge je obvezan da se, u roku od 15 dana od dana prijema akta Ombudsmana, izjasni o navodima iz zahtjeva žiranta za oslobađanje od obveze jamstva, kao i da dostavi dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz izjašnjenja.
- (3) Ombudsman na temelju podnesenih dokaza iz zahtjeva žiranta i nakon izjašnjenja povjerenika o tim činjenicama, razmatra da li su u pitanju povrede zakona kojima se uređuje zaštita žiranta.
- (4) Nakon provedenog postupka i ocjene činjenica, Ombudsman dostavlja preporuku Agenciji u pisanoj formi, kojom predlaže postupanje po zahtjevu za oslobađanje od jamstva.

Pokretanje postupka ex officio

Članak 22.

Ombudsman pokreće postupak po službenoj dužnosti, ako na temelju saznanja ocijeni da se davatelj usluga u svom radu ne pridržava odredaba zakona, propisa Agencije i ovih pravila.

Članak 23.

- (1) Ukoliko Ombudsman ocijeni da predmet, pokrenut po službenoj dužnosti, ukazuje na moguća kršenja prava korisnika utvrđena zakonom ili propisima Agencije, pribavit će svu potrebnu dokumentaciju, zatražiti izjašnjenja davatelja usluge, i nakon dostavljanja, uvidom u iste, razmotriti mogućnost posredovanja u cilju mirnog i efikasnog rješavanja spornog odnosa.
- (2) O poduzetim mjerama po službenoj dužnosti izvijestit će se sve strane na koje se predmet odnosi, te će se tražiti izjašnjenje od odgovorne strane.
- (3) Odbijanje postupanja po zahtjevu Ombudsmana smatrat će se odbijanjem suradnje o čemu se neposredno izvješćuje Agencija.

III. POSTUPAK POSREDOVANJA U MIRNOM RJEŠAVANJU SPORNIH ODNOSA-MEDIJACIJA

Prijedlog za posredovanje

Članak 24.

- (1) Ako Ombudsman, na temelju činjenica i okolnosti iz obavijesti, odnosno prigovora korisnika i izjašnjenja davatelja usluge i pribavljenih dokaza, ocijeni da je za okončanje postupka po obavijesti odnosno prigovoru korisnika potrebno posredovanje u mirnom rješavanju spornog odnosa (u daljnjem tekstu: posredovanje) između korisnika i davatelja usluge ili da je pokretanje postupka posredovanja svrsishodno iz drugih razloga, on će u roku od 15 dana od dana te ocjene obavijestiti stranke s prijedlogom za posredovanje i u pisanoj formi zatražiti suglasnost obje stranke za pokretanje ovog postupka.
- (2) Ukoliko stranke prihvate prijedlog za posredovanje, Ombudsman obavještava stranke o mjestu, datumu i času održavanja sastanka za posredovanje.
- (3) Kad korisnik ili davatelj usluge stave prijedlog za posredovanje u mirnom rješavanju spornog odnosa (u daljnjem tekstu: posredovanje), Ombudsman će ga bez odlaganja dostaviti drugoj strani i zatražiti njenu suglasnost u pisanoj formi za pokretanje ovog postupka.
- (4) Ako se druga strana pismeno suglasi s prijedlogom za posredovanje, Ombudsman ocijeni da li je potrebno posredovanje između korisnika i davatelja usluge.

- (5) Ukoliko Ombudsman ocijeni da je posredovanje potrebno, u pisanoj formi obavještava stranke o mjestu, datumu i vremenu održavanja sastanka za posredovanje.
- (6) Ukoliko Ombudsman ocijeni da posredovanje nije svrsishodno iz drugih razloga, u pisanoj formi obavještava o tome stranke, uz odgovarajuće preporuke ili mišljenja.
- (7) Ako se stranka koja je primila prijedlog za posredovanje, u roku od 15 dana od dana prijema ili u drugom roku koji je naveden u prijedlogu, a koji ne može biti kraći od 8 dana, ne izjasni o prijedlogu, smatrat će se da je prijedlog za posredovanje odbijen. Ombudsman o tome u pisanoj formi obavještava stranke.

Članak 25.

- (1) Smatra se da stranka koja predloži, odnosno koja se pismeno suglasi s prijedlogom za posredovanje prihvaća odredbe ovih pravila kao i pravila iz Zakona o postupku medijacije.
- (2) Obrazac prijedloga za posredovanje nalazi se u Prilogu 1. ovih pravila i čini njihov sastavni dio.

Načela

Članak 26.

U postupku posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa, Ombudsman će poštivati načela: zakonitosti, nepristranosti, stručnosti, jednakih prava i pravičnosti, efikasnosti i transparentnosti pravila i procedura postupanja.

Sudionici u postupku

Članak 27.

- (1) U postupku posredovanja stranke mogu biti korisnik, žirant, odnosno druge osobe koje, po zakonu ili drugom propisu, imaju određena prava korisnika i davatelji usluga.
- (2) Kao sudionici u postupku posredovanja mogu se pojaviti i ovlaštene osobe sa specijalističkim znanjima ili medijatori.
- (3) Ombudsman može, ovisno o složenosti predmeta, koji zahtijeva specijalistička znanja i iskustvo iz određene oblasti predložiti da se postupak posredovanja vodi pred medijatorom.
- (4) U postupku posredovanja stranke mogu zastupati njihovi zakonski zastupnici ili opunomoćenici koji podnose odgovarajuću odluku ili ovlašt za zastupanje (punomoć) na prvom sastanku.

Troškovi postupka

Članak 28.

Postupak posredovanja pred Ombudsmanom je bez naknade za stranke, koje snose samo materijalne troškove postupka (troškove putovanja, nagradu i naknadu troškova vještačenja, nagrade i naknade troškova u postupku medijacije i sl.).

Tijek postupka

Članak 29.

- (1) Ombudsman će posredovati na neutralan i nepristran način tijekom cijelog postupka, u pogledu stranaka i u pogledu predmeta spora i neće davati obećanja niti će garantirati određeni rezultat postupka.

(2) Ombudsman ne može nametnuti strankama rješenje spornog odnosa.

Članak 30.

- (1) Stranke su obvezne blagovremeno dostaviti Ombudsmanu svu relevantnu dokumentaciju u vezi a predmetom spornog odnosa.
- (2) Prisutnost stranaka postupku je obvezna.

Članak 31.

- (1) Ombudsman je obvezan provesti postupak posredovanja bez odugovlačenja.
- (2) Postupak posredovanja trebao bi se okončati u roku od 30 dana od dana pokretanja postupka.

Članak 32.

- (1) Postupak posredovanja pokreće se pismenim ugovorom o posredovanju, koji potpisuju stranke na početku sastanka za posredovanje.
- (2) Nakon potpisivanja ugovora o posredovanju, Ombudsman kratko upoznaje stranke s ciljevima i pravilima postupka koji će biti proveden, položajem Ombudsmana, kao i stranaka u postupku.

Članak 33.

- (1) Tijekom postupka posredovanja Ombudsman može voditi i odvojene sastanke sa svakom strankom pojedinačno.
- (2) Ombudsman će informacije koje mu budu dostavljene tijekom odvojenih sastanaka zadržati u tajnosti i neće o njima raspravljati s drugom stranom, ukoliko drukčije nije dogovoreno.
- (3) Na zahtjev stranke, istaknut u odvojenom sastanku, Ombudsman može iznijeti prijedlog opcija, ali ne i rješenje.

Članak 34.

- (1) Kada stranke u postupku posredovanja rasprave i iznađu rješenje spornog odnosa, sačinit će i potpisati pismeni sporazum o nagodbi.
- (2) Sporazum o nagodbi, koji stranke postignu u postupku posredovanja i sačine u pisanoj formi, ima snagu izvršne isprave.
- (3) Na zahtjev stranaka, Ombudsman će sudjelovati u sačinjavanju sporazuma.

Članak 35.

- (1) Tijekom cijelog postupka posredovanja svaka stranka može odustati od prijedloga za posredovanje, u bilo kojem trenutku.
- (2) U slučaju iz stavka (1) ovoga članka postupak posredovanja se nastavlja s preostalim strankama ukoliko u postupku sudjeluje više stranaka.
- (3) Ombudsman može obustaviti postupak posredovanja ako ocijeni da daljnje vođenje postupka i nastojanje da se postigne mirno rješenje spornog odnosa nije svrsishodno, u pravilu, nakon što je strankama dana mogućnost da se o tome izjasne.
- (4) Postupak posredovanja može se obustaviti ako se sporazum o nagodbi ne postigne u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva za posredovanje, s tim da se ovaj rok, na prijedlog svake stranke, može produžiti sporazumom stranaka.

Članak 36.

Izjavu stranke (usmenu ili u pisanoj formi) o odustajanju od daljnjeg postupka posredovanja, odnosno ocjenu Ombudsmana da je daljnje vođenje postupka nesvrshodno, Ombudsman će sačiniti u formi posebnog akta.

Članak 37.

Završetak postupka posredovanja utvrđuje se, prema okolnostima slučaja, u zapisniku koji sačinjava Ombudsman i koji potpisuju stranke, odnosno zabilješkom u pisanoj formi u spisu predmeta.

Članak 38.

- (1) Uz suglasnost stranaka, postupak posredovanja može se prekinuti u svrhu pribavljanja odgovarajućih dokaza, stručnog mišljenja ili službenog stava povodom spornog odnosa ili iz drugih opravdanih razloga.
- (2) Ombudsman će prekinuti postupak posredovanja ako postoje ili se, tijekom postupka, pojave razlozi koji ga sprečavaju da bude neutralan i nepristran.
- (3) Prekinuti postupak posredovanja nastaviti će se na prijedlog bilo koje stranke ili Ombudsmana.
- (4) U sporazumu sa strankama Ombudsman će odrediti datum i vrijeme nastavka postupka posredovanja.

IV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 39.

Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između stranaka, ne isključuje niti utječe na ostvarivanje njihovih prava na sudsku zaštitu, sukladno Zakonu.

Članak 40.

Odredbe ovih pravila koji uređuju odnose i institute iz Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga u FBiH, će se primjenjivati u rokovima koje je propisao ovaj Zakon.

Članak 41.

Ova pravila stupaju na snagu narednog dana od dana objave u "Službenim novinama FBiH".

Broj:U.O.-61-6/14

Sarajevo, 25.07.2014.godine

PREDSJEDNICA

UPRAVNOG ODBORA

Rajka Topčić, dipl. oec., v.r.

Prilog 1.

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.