



BOSNA I HERCEGOVINA
FEDERACIJA BOSNE I HERCEGOVINE
AGENCIJA ZA BANKARSTVO FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE

U P U T S T V O

ZA PRIMJENU I IZRADU IZVJEŠTAJA POVJERIOCA U SKLADU SA ODLUKOM O USLOVIMA I NAČINU POSTUPANJA BANKE, MIKROKREDITNE ORGANIZACIJE I LIZING DRUŠTVA PO PRIGOVORU KLIJENTA

Sarajevo, decembar / prosinac 2017. godine

Na osnovu člana 5. stav (1) tačka h) i 23. stav (1) Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“ broj: 75/17) i člana 9. stav (1) Odluke o uslovima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva po prigovoru klijenta („Službene novine Federacije BiH“ broj: 81/17), direktor Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine dana 22.12.2017. godine donosi

U P U T S T V O
ZA PRIMJENU I IZRADU IZVJEŠTAJA POVJERIOCA U SKLADU SA ODLUKOM O
USLOVIMA I NAČINU POSTUPANJA BANKE, MIKROKREDITNE ORGANIZACIJE I
LIZING DRUŠTVA PO PRIGOVORU KLIJENTA

1. Ovim Uputstvom se detaljnije propisuje izvještavanje, način i metodologija, popunjavanja obrasca, koji je sastavni dio ovog Uputstva.
2. Povjerilac je dužan Agenciji dostavljati kvartalni izvještaj o podnesenim prigovorima u tom kvartalu (u daljem tekstu: Izvještaj), u skladu sa obrascem PK (prigovor klijenta), koji uključuje podatke kako za fizička, tako i za pravna lica i koji se nalazi u prilogu ovog Uputstva i čine njen sastavni dio.
3. Povjerilac je dužan da dostavlja Izvještaj Agenciji u pisanoj i elektronskoj formi, kvartalno do kraja narednog mjeseca po isteku kvartala.
4. Obavezni sastavni dijelovi Izvještaja su:
 - a) dokaz da je prihvaćen do strane nadzornog odbora;
 - b) potvrda internog revizora povjerioca da je izvještaj komopletan i tačan.
5. Obavezni sastavni dijelovi Izvještaja iz tačke 4. ovog Uputstva trebaju sadržavati oznake iz Izvještaja koje glase: “broj ponavljanja” i “razlog ponavljanja”.
6. Obrazac PK sadrži Legendu sa šifrnikom koji se primjenjuje prilikom popunjavanja obrasca.
7. Izvještaj mora biti potpisan od dva lica ovlaštena i odgovorna za predstavljanje i zastupanje povjerioca.
8. Povjerilac ne može mijenjati izgled i sadržaj propisanog obrasca, te je u obavezi da obrazac PK popunjava u skladu sa ovim Uputstvom.
9. Ovo Uputstvo stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na službenoj web stranici Agencije.

Broj: 01-4922/17
Sarajevo, 22.12.2017. godine

DIREKTOR
Jasmin Mahmuzić s.r.