

**FBA**

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

ŠTA AKO I DALJE NISTE ZADOVOLJNI?

Ukoliko je Ombudsmen za bankarski sistem FBiH postupio po Vašem prigovoru, a Vi i dalje niste zadovoljni ishodom, imate uvijek mogućnost pokrenuti postupak pred nadležnim sudom. Važno je znati da, za razliku od postupka podnošenja prigovora Ombudsmenu koji je besplatan, pokretanje sudskog postupka podrazumijeva i određene troškove, a i sama procedura pred sudom po pravilu zahtijeva angažovanje stručnog lica i duži vremenski rok.

KAKO MOGU KONTAKTIRATI OMBUDSMENA ZA BANKARSKI SISTEM FBiH?

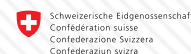
Obavještenja, prigovore i zahtjeve Ombudsmenu za bankarski sistem FBiH možete uputiti na adresu:

Agencija za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine
Zmaja od Bosne br. 47b, 71 000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

Telefon: +387 33 72 14 00; Fax: +387 33 66 88 11

E-Mail: ombudsmen@fba.ba

U partnerstvu sa:

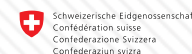


Državni sekretarijat za ekonomske poslove SECO

KAKO DA OSTVARITE I ZAŠTITITE SVOJA PRAVA?

Ukoliko ste korisnik finansijske usluge ili žirant i smatrate da je finansijska institucija (banka, mikrokreditna organizacija, lizing i faktoring društvo) povrijedila Vaša prava ili interese, cilj nam je da Vas putem ove kratke brošure, uputimo i upoznamo sa mogućnostima zaštite Vašeg korisničkog ili jemstvenog prava.

U partnerstvu sa:



Državni sekretarijat za ekonomske poslove SECO



REDOSLIJED PODNOŠENJA PRIGOVORA

- Ukoliko smatrate da je Vaše pravo povrijeđeno, možete pokušati prigovoriti na postupanje usmenim putem samom službeniku finansijske institucije za koju smatrate da je povrijedila Vaše pravo i tako pokušati na jednostavniji način riješiti eventualne nesuglasice;
- Ukoliko niste zadovoljni usmenom komunikacijom sa službenikom ili uopće ne želite na taj način prigovoriti na postupanje, imate pravo podnijeti pisani prigovor finansijskoj instituciji. Imajte u vidu da je podnošenje prigovora i postupanje po istom - besplatno;
- Ukoliko finansijska institucija ne odgovori na Vaš pisani prigovor u roku od 30 dana ili ocijeni da je prigovor neosnovan, ili jednostavno niste zadovoljni dostavljenim odgovorom, možete se obavještenjem ili pisanim prigovorom obratiti Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (FBiH), odnosno Ombudsmenu za bankarski sistem FBiH.

SADRŽAJ PISANOG PRIGOVORA

Pisani prigovor treba da sadrži neophodne informacije. Imajte u vidu preciznost sadržaja Vašeg dopisa. Preporuka je da prigovor treba sadržavati slijedeće podatke:

- osnovne podatke o podnosiocu prigovora (ime i prezime, tačnu i potpunu adresu, te kontakt telefon);
- naziv i adresu institucije kojoj se prigovor podnosi na razmatranje;
- naziv i adresu finansijske institucije na koju se prigovor odnosi (samo u slučaju obraćanja Agenciji za bankarstvo FBiH, odnosno Ombudsmenu za bankarski sistem FBiH).
- opis spornog odnosa, uključujući vrijeme i mjesto njegovog nastanka;
- dokaze kojima potkrepljujete vlastite navode;
- vaš prijedlog rješenja spornog odnosa;
- datum podnošenja prigovora;
- potpis.

KO JE OMBUDSMEN ZA BANKARSKI SISTEM FBiH?

Ombudsman za bankarski sistem FBiH djeluje u sastavu Agencije za bankarstvo FBiH s ciljem zaštite prava fizičkih lica kao korisnika finansijskih usluga i žiranaata bilo da se radi o fizičkim ili pravnim licima. Ombudsman je nezavisno tijelo koje pomaže građanima koji imaju problem sa finansijskom institucijom, provedeći postupak temeljem njihovih prigovora o nepravilnostima u postupanju finansijskih institucija, te aktivnim razmatranjem omogućava da se nesuglasice i sporovi riješe pravično i brzo, s minimumom formalnosti i dodatnih troškova. Nepravilnosti u postupanju nastaju ako finansijska institucija ne postupuje u skladu sa zakonom, općim uslovima poslovanja, dobrom poslovnom praksom ili zaključenim ugovorom.

KAKO VAM OMBUDSMEN ZA BANKARSKI SISTEM FBiH MOŽE POMOĆI?

U slučaju da ste se prethodno obratili finansijskoj instituciji i niste mogli riješiti sporni odnos, slanjem prigovora odnosno obavještenja Ombudsmenu za bankarski sistem FBiH, pokrećete postupak koji ima za cilj utvrđivanje povrede Vašeg prava ili interesa. Kroz postupak razmatranja mogu se donijeti preporuke, mišljenja i konkretne mjere u cilju rješenja spornog odnosa. Ponekad rješavanje spornog odnosa uključuje i mogućnost posredovanja. Kad su u pitanju povrede zakona ili drugih važećih propisa, Ombudsman za bankarski sistem FBiH izdavanjem preporuka za dalje postupanje finansijskim institucijama može doprinijeti otklanjanju povrede prava korisnika finansijskih usluga.

ŠTA JOŠ OMBUDSMEN ZA BANKARSKI SISTEM FBiH RADI U CILJU ZAŠTITE MOJIH PRAVA I INTERESA?

Ombudsman za bankarski sistem FBiH, pored pojedinačne zaštite prava, promovira prava i interese korisnika kroz informiranje i educiranje potrošača – korisnika finansijskih usluga, te saradnjom sa relevantnim institucijama i organizacijama o temama koje su od značaja za korisnike finansijskih usluga doprinosi njihovoj sigurnosti, informiranosti, obrazovanju i efikasnoj zaštiti.



KAKO RJEŠAVAMO PRIGOVORE?

