



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

UPUTSTVO
za primjenu i izradu izvještaja subjekta
bankarskog sistema po prigovorima
klijenata

Sarajevo, juli/srpanj 2023. godine

Na osnovu člana 10. stav (1) Odluke o uslovima i načinu podnošenja prigovora klijenata i postupanje subjekata bankarskog sistema i Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, broj 46/23), čl. 5. stav (1) tačka h) i 23. stav (1) tačka d) Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, broj 75/17) i člana 16. stav (1) tačka k) Statuta Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine („Službene novine Federacije BiH“, broj 03/18), direktor Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine dana 24.07.2023. godine donosi

UPUTSTVO ZA PRIMJENU I IZRADU IZVJEŠTAJA SUBJEKTA BANKARSKOG SISTEMA PO PRIGOVORIMA KLIJENATA

Član 1.

- (1) Ovim uputstvom se detaljnije propisuje izvještavanje i način popunjavanja Obrasca PK (prigovor klijenata), koji je sastavni dio ovog uputstva i čini njegov sastavni dio.
- (2) Odredbe ovog uputstva primjenjuju se na subjekte bankarskog sistema koji su od Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Agencija) dobile dozvolu za rad.

Član 2.

- (1) Subjekt bankarskog sistema je dužan Agenciji dostavljati kvartalni izvještaj o podnesenim prigovorima u tom kvartalu (u daljem tekstu: Izvještaj), u skladu sa članom 9. stav (2) Odluke o uslovima i načinu podnošenja prigovora klijenata i postupanje subjekata bankarskog sistema i Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine putem Obrasca PK, koji uključuje podatke kako za fizička, tako i za pravna lica.
- (2) Subjekt bankarskog sistema je dužan dostavljati Izvještaj Agenciji kvartalno do kraja narednog mjeseca po isteku kvartala, u pisanoj i u elektronskoj formi.

Član 3.

Obavezni sastavni dijelovi Izvještaja su:

- a) dokaz da je prihvaćen do strane nadzornog odbora;
- b) da sadrži oznake iz Izvještaja koje glase: “broj ponavljanja” i “razlog ponavljanja”.
- c) potpis dva lica ovlaštena i odgovorna za predstavljanje i zastupanje subjekta bankarskog sistema.

Član 4.

- (1) Obrazac PK sadrži Legendu sa šifranikom kojeg subjekt bankarskog sistema primjenjuje prilikom popunjavanja obrasca.
- (2) Subjekt bankarskog sistema ne može mijenjati izgled i sadržaj propisanog obrasca, te je u obavezi da Obrazac PK popunjava u skladu sa ovim uputstvom.

Član 5.

- (1) Ovo uputstvo stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na službenoj internet stranici Agencije, a primjenjuje se od 01.10.2023. godine.
- (2) Danom početka primjene ovog uputstva prestaje da važi Uputstvo za primjenu i izradu izvještaja povjerioca u skladu sa odlukom o uslovima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva po prigovoru klijenta broj: 01-4922/17 od 22.12.2017. godine.

Broj: 01-3020/23
Sarajevo, 24.07.2023. godine

DIREKTOR
Jasmin Mahmuzić, s.r.