



Na osnovu čl. 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), člana 18. Statuta Agencije za bankarstvo Federacije BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj 42/04) i člana 36. Zakona o zaštiti žirantata u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 100/13) Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije BiH na 56.sjednici održanoj dana 18.03.2014. godine, donosi

**ODLUKU  
O USLOVIMA I NAČINU POSTUPANJA BANKE, MIKROKREDITNE  
ORGANIZACIJE I LIZING DRUŠTVA PO PRIGOVORU KLIJENTA**

**Član 1.**

- (1) Ovom odlukom se, radi zaštite prava i interesa klijenta banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva (u daljnjem tekstu: klijent), propisuju uslovi i način postupanja banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva (u daljem tekstu: povjerilac) po prigovoru klijenta, u slučajevima kada klijent smatra da se povjerilac ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, zaključenog ugovora, općih uslova njegovog poslovanja ili ne posvećuje profesionalnu pažnju, kao i postupanje ombudsmena u Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: ombudsmen) po obavještenju klijenta.
- (2) U smislu ove odluke, klijent je svako fizičko lice koje je uspostavilo neki od poslovnih odnosa sa povjeriocem, uključujući i žiranta (fizičko i pravno lice).
- (3) U smislu ove odluke, općim uslovima poslovanja smatraju se standardni uslovi poslovanja povjerioca sadržani u pisanim politikama ili drugim aktima povjerioca, a koji se primjenjuju na klijente. Povjerilac je klijentu dužan učiniti dostupnim opće uslove poslovanja koji su u vezi sa zahtjevom klijenta, te mu dati odgovarajuća objašnjenja i instrukcije koji se odnose na primjenu tih uslova.

**Član 2.**

- (1) Klijent prigovor može uputiti usmeno ili pismeno.
- (2) Ako klijent uputi usmeni prigovor, a nije zadovoljan odgovorom povjerioca, povjerilac je dužan da ga uputi na podnošenje pismenog prigovora.
- (3) Pismeni prigovor klijenta treba da sadrži osnovne podatke o klijentu, kao i opis spornog odnosa između klijenta i povjerioca koji je, prema mišljenju klijenta, nastao kao posljedica nepridržavanja odredbi zakona, zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja, ili objavljenih općih uslova poslovanja od strane povjerioca, te vrijeme i mjesto njegovog nastanka.

**Član 3.**

Povjerilac je dužan da donese procedure u pisanoj formi za provođenje postupka po prigovoru klijenta i u tom cilju da imenuje jednog zaposlenika, te dostavi ombudsmenu ime i prezime tog zaposlenika i broj njegovog kontakt telefona ili formira posebno odjeljenje odgovorno za provođenje postupka, te dostavi ombudsmenu podatke o tome i broj kontakt telefona.

#### **Član 4.**

- (1) U postupku po prigovoru klijenta povjerilac je dužan da razmotri navode iz prigovora, poduzme mjere za rješavanje prigovora i da klijentu dostavi odgovor (u daljnjem tekstu: odgovor povjerioca), najkasnije u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora
- (2) Odgovor iz stava (1) ovog člana mora biti u pisanoj formi, potpun i razumljiv za klijenta. U odgovoru se navodi suština spornog odnosa, ocjena osnovanosti prigovora, propisi na kojima se temelji odgovor, obrazloženje razloga pozitivnog ili negativnog rješenja, te uputa o pravnoj pouci.
- (3) Ako povjerilac ocijeni da je prigovor klijenta osnovan, odgovor povjerioca treba da sadrži i prijedlog za rješenje spornog odnosa, kao i rok do kojeg klijent treba da obavijesti povjerioca da li taj prijedlog prihvata.
- (4) Rok iz stava (3) ovog člana ne može biti duži od 30 dana od dana prijema odgovora povjerioca.
- (5) Odgovor povjerioca sa prijedlogom rješenja spornog odnosa dostavlja se klijentu, na način kojim se potvrđuje njegov prijem.
- (6) Ako klijent prihvati prijedlog iz stava (5) ovog člana, postupanje povjerioca po prigovoru smatra se okončanim.

#### **Član 5.**

- (1) Ako povjerilac klijentu ne dostavi odgovor u roku iz člana 4. stav (1.) ove odluke ili ocijeni da je prigovor klijenta neosnovan ili klijent ne prihvati prijedlog povjerioca za rješenje spornog odnosa, klijent može u pisnoj formi uložiti prigovor ombudsmenu da je nezadovoljan ishodom postupka po prigovoru, u roku od 15 dana od dana isticanja roka za dostavljanje odgovora, odnosno od dana dostavljanja odgovora povjerioca.
- (2) Obavještenje iz stava (1.) ovog člana dostavlja se ombudsmenu i uz isto se prilaže prigovor koji je bio upućen povjeriocu, kao i odgovor povjerioca ako je dostavljen korisniku.

#### **Član 6.**

- (1) Poslije prijema obavještenja i prigovora iz člana 5. ove odluke, ombudsmen od povjerioca zahtijeva izjašnjenje u pisanoj formi o navodima klijenta iz obavještenja.
- (2) Povjerilac je dužan da se o navodima iz stava (1) ovog člana izjasni u roku od 8 dana od dana dostavljanja zahtjeva ombudsmena i da dostavi dokumentaciju koju ombudsmen traži.
- (3) Ombudsmen dopisom obavještava klijenta o izjašnjenju povjerioca iz stava (2.) ovog člana, o učinjenim radnjama iz okvira svojih nadležnosti, u roku od 15 dana od dana prijema izjašnjenja povjerioca.
- (4) Ukoliko ombudsmen ocijeni potrebnim, upućuje klijenta na postupke pred nadležnim organima.
- (5) Ukoliko se povjerilac ne izjasni u roku iz st. (2) ovog člana ili se izjasni, a ombudsmen ocijeni da nisu u pitanju povrede članova Zakona o zaštiti žiranata, žirant može dostaviti ombudsmenu u pisanoj formi prijedlog za posredovanje, radi vansudskog rješavanja spornog pitanja.

#### **Član 7.**

Povjerilac je dužan da u obliku registra vodi evidenciju o svim prigovorima klijenata i o prigovorima pravnih lica dostavljenim u pisanoj formi, koja sadrži podatke o rješenjima spornih odnosa i poduzetim mjerama i o tome obavještava ombudsmena, kao i ostale podatke neophodne za sačinjavanje izvještaja iz člana 8. ove odluke.

#### **Član 8.**

- (1) Povjerilac je dužan ombudsmenu dostavljati kvartalni izvještaj o podnesenim prigovorima u tom kvartalu (u daljnjem tekstu: Izvještaj), u skladu sa Obrascem PK koji uključuju podatke kako za fizička, tako i za pravna lica i koji se nalaze u prilogu ove odluke, te čine njen sastavni dio.
- (2) Povjerilac je dužan da dostavlja Izvještaj ombudsmenu u pisanoj i elektronskoj formi, u roku 30 kalendarskih dana nakon posljednjeg dana izvještajnog kvartala.
- (3) Izvještaj mora biti potpisan od dva lica ovlaštena i odgovorna za predstavljanje i zastupanje povjerioca.
- (4) Obavezni sastavni dijelovi Izvještaja su: a) dokaz da je prihvaćen od strane nadzornog odbora; b) potvrda internog revizora banke da je izvještaj kompletan i tačan.

#### **Član 9.**

Ombudsmen prati da li se povjerilac u svom radu pridržava odredbi zakona i ove odluke, te je ovlašten predložiti nadležnom sektoru Agencije za bankarstvo F BiH da izvrši nadzor poslovanja kod povjerioca ili preduzeti druge mjere u okviru svojih nadležnosti.

#### **Član 10.**

- (1) Ova odluka stupa na snagu narednog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Federacije BiH".
- (2) Danom stupanja na snagu ove odluke prestaju da važe Odluka o uslovima i načinu postupanja banke po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", broj 32/10), Odluka o uslovima i načinu postupanja mikrokreditne organizacije po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", broj 32/10) i Odluka o uslovima i načinu postupanja lizing društva po prigovoru korisnika lizing usluga („Službene novine FBiH“, broj: 48/12).
- (3) Izvještavanje po obrazcu PK iz člana 8., stav (1) ove odluke počinje na finansijski datum 30.06.2014. godine, a izvještavanje za prvi kvartal 2014. godine izvršiće se po obrascima koji su sastavni dio odluka iz stava (2) ovog člana.

**Broj: U.O.-56-5/14**  
**Sarajevo, 18.03.2014. godine**

**PREDSJEDNICA**  
**UPRAVNOG ODBORA**

**Rajka Topčić, dipl. ecc.**

## Agencija za bankarstvo FBiH

Prigovor komitenata		Obrazac: PK	
BANKA		JMB	
Datum		Tip izvještaja	
Broj pon.	Datum slanja	Razlog pon.	

Red. broj	Broj int. registra	IME/NAZIV KORISNIKA	Matični broj /JIB	Tip komitenta	Šifra djelatnosti	Osnov prigovora	Status prigovora	Status podnosioca	Broj ugovora	Vrsta ugovora	Datum prijema prigovora	Datum rješavanja prigovora	Član
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1.													
2.													
3.													
4.													
5.													
6.													
7.													
8.													
9.													
10.													
11.													
12.													
13.													
14.													
15.													
16.													
17.													
18.													
19.													
20.													
21.													
22.													
23.													
24.													
25.													
26.													

Potpisnik 1 / 033/123-456  
 Potpis ( Ime i prezime / tel. br. ovlaštenog lica )  
 Potpisnik 2 / 033/654-321  
 Potpis ( Ime i prezime / tel. br. ovlaštenog lica )