

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 36. Zakona o zaštiti žirantata u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj: 100/13), čl. 41, st. (8) i 48. Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službene novine Federacije BiH", broj: 31/14) i člana 18. Statuta Agencije za bankarstvo Federacije BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 42/04), Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije BiH na 61. sjednici održanoj dana 25.07.2014. godine, donosi

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

Član 1.

U Odluci o uslovima i načinu postupanja banke, MKO i lizing društva po prigovoru klijenta („Službene novine FBiH“, br. 23/14 i 26/14-isp.), u članu 1., stav (1) riječi: „ne posvećuje profesionalnu pažnju“ mijenjaju se riječima: „dobre poslovne prakse“, a riječi: „ombudsmena u Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: ombudsmen)“ mijenjaju se riječima: „Ombudsmena za bankarski sistem u Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Ombudsmen)“, a iza riječi: „obavještenju“ dodaje se zarez i riječi: „odnosno prigovoru (u daljem tekstu: obavještenje)“.

U stavu (2) iza riječi: „fizičko lice“ dodaju se riječi: „na koje se primjenjuje Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga i“

Član 2.

U članu 2, dodaje se novi stav (2) koji glasi:

- (2) „Ako klijent uputi prigovor Ombudsmenu, a prethodno se nije obratio povjeriocu, Ombudsmen neće razmatrati prigovor i isti će odmah proslijediti povjeriocu, radi razmatranja i upućivanja odgovora klijentu, izuzev ako se iz upućenog prigovora jasno vidi da su postupanjem povjerioca prava korisnika ugrožena.“

Dosadašnji st. (2) i (3) postaju st. (3) i (4).

Član 3.

U članu 4., stav (1) se briše tačka, dodaje zarez i riječi: „koji rješava bez naplaćivanja bilo kakve naknade klijentu“

Član 4.

U članu 5, stav (1) ispred riječi: „uložiti prigovor“ dodaju se riječi: „obavijestiti i“.

Član 5.

U članu 6, stav (1) mijenja se na kraju riječ: „obavještenja“ riječju: „prigovora“, briše se tačka i dodaju riječi: „i po potrebi traži dopunu dokumentacije i dodatna obrazloženja“.

U stavu (2) iza riječi: "člana" dodaju se riječi: "u pisanoj formi", a na kraju rečenice se briše tačka, dodaje zarez i riječi: „te da sveobuhvatno obrazloži dokaze kojima potvrđuje svoje navode iz izjašnjenja“.

Iza stava (2) dodaju se novi st (3), (4) i (5) koji glase:

„(3) Ako Ombudsmen na temelju činjenica iz prigovora klijenta, a nakon izjašnjenja povjerioca o tim činjenicama u roku iz stava (2) ovog člana, ocijeni da su u pitanju povrede odredbi zakona ili drugih propisa, dostavlja preporuku u pisanoj formi Agenciji za dalje postupanje po prigovoru korisnika u skladu sa ovlaštenjima Agencije u okviru njene nadležnosti.

(4) Ako Ombudsmen na temelju činjenica iz prigovora klijenta, a nakon izjašnjenja povjerioca o tim činjenicama u roku iz stava (2) ovog člana, ocijeni da nisu u pitanju povrede odredbi zakona ili drugih propisa, Ombudsmen, klijent ili povjerilac mogu dati prijedlog u pisanoj formi za pokretanje postupka posredovanja.

(5) Postupak iz stava (4) ovog člana provodi Ombudsmen u skladu sa propisima iz posebnih podzakonskih akata Agencije, u cilju vansudskog rješavanja spornog odnosa.“

Dosadašnji st. (3) i (4) postaju st (6) i (7), a st. (5) se briše.

Član 6.

U članu 7. brišu se riječi: "i o prigovorima pravnih lica", a riječi: "rješenjima spornih odnosa" mijenjaju se riječima: „o pozitivno riješenim spornim odnosima (osnovani prigovori) ili negativno riješenim (neosnovani prigovori)“, a riječi: "i o tome obavještava ombudsmena" se brišu.

Član 7.

U članu 8. stav (1) mijenja se i glasi:

„(1) Povjerilac je dužan Agenciji dostavljati kvartalni izvještaj o podnesenim prigovorima u tom kvartalu (u daljem tekstu: Izvještaj), u skladu sa obrascem PKF, koji uključuje podatke za klijente iz člana 1., stav (2) ove odluke i koji se nalazi u prilogu ove odluke, te čini njen sastavni dio“.

U stavu (2) riječ: "ombudsmenu" mijenja se riječju: „Agenciji“

U stavu (4) tačka b) mijenja se riječ: "banke" riječju: "povjerioca“.

Dodaje se novi stav (5) i glasi: „Obavezni sastavni dijelovi Izvještaja iz stava (4) ovog člana trebaju sadržavati oznake iz Izvještaja koje glase: " broj ponavljanja" i „razlog ponavljanja“.

Član 8.

(1) Ova odluka stupa na snagu narednog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama Federacije BiH".

(2) Izvještavanje po novom obrascu PKF iz ove odluke počinje na finansijski datum 30.09.2014. godine, a izvještavanje za drugi kvartal 2014. godine izvršit će se po obrascima iz Odluke o uslovima i načinu postupanja banke, MKO i lizing društva po prigovoru klijenta („Službene novine FBiH“, br. 23/14 i 26/14-isp.).

Broj: U.O.-61-3/14

Sarajevo, 25.07.2014. godine

**PREDSJEDNICA
UPRAVNOG ODBORA**

Rajka Topčić, dipl. ecc., s.r.

Prigovor komitenata				Obrazac: PKF			
BANKA	Testna banka			JMB	1234567890123		
Datum	30.06.2014			Tip izvještaja	K		
Broj pon.	0	Datum slanja	30.06.2014	Razlog pon.			

Red. broj	Broj int. registra	IME/NAZIV KORISNIKA	Matični broj /JIB	Tip komitenta	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
1.	232	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1600	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
2.	83	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					784	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
3.	1643	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1400	FL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
4.	1702	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					980	FL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	4
5.	714	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					327	FL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
6.	1319	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1216	Z	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
7.	1199	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1043	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
8.	108	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1011	Z	31-Dec-2004	31-Dec-2008	4
9.	1872	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1383	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
10.	1161	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					383	Z	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
11.	1883	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					310	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
12.	962	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1414	Z	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
13.	360	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1106	FL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	4
14.	1120	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1069	FL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
15.	261	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1817	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	4
16.	338	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1275	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
17.	469	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					949	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
18.	647	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					230	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	4
19.	153	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					415	FL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
20.	1877	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					985	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	6
21.	1363	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1729	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	4
22.	385	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1252	Z	31-Dec-2004	31-Dec-2008	4
23.	1883	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1449	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	4
24.	35	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					485	OL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	4
25.	334	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					1875	FL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	4
26.	1419	KOMITENT KOMITENTIĆ	xxxxxxxxxxxxxx					193	FL	31-Dec-2004	31-Dec-2008	4

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)