



ШТА ЈОШ ОМБУДСМАН ЗА БАНКАРСКИ СИСТЕМ РС РАДИ У ЦИЉУ ЗАШТИТЕ МОЈИХ ПРАВА И ИНТЕРЕСА?

Омбудсман за банкарски систем РС, поред појединачне заштите права, промовише права и интересе корисника кроз информисање и едукацију корисника финансијских услуга, те сарадњом са релевантним институцијама и организацијама на питањима која су од значаја за кориснике финансијских услуга доприноси њиховој сигурности, информисаности, образовању и ефикаснијој заштити.

ШТА АКО И ДАЉЕ НИСТЕ ЗАДОВОЉНИ?

Уколико је Омбудсман за банкарски систем РС поступио по Вашем приговору, а Ви и даље нисте задовољни исходом, имате могућност покренути поступак пред надлежним судом. Иначе, ово право на судску заштиту имате увијек, независно од тога да ли сте покренули или је у току поступак по приговору. Важно је знати да, за разлику од поступка подношења приговора Омбудсману који је бесплатан, покретање судског поступка подразумијева и одређене трошкове, а и сама процедура пред судом по правилу захтјева ангажовање стручног лица и дужи временски рок.



КАКО МОГУ КОНТАКТИРАТИ ОМБУДСМАНА ЗА БАНКАРСКИ СИСТЕМ РС?

Обавјештења, приговоре и захтјеве Омбудсману за банкарски систем РС можете упутити на адресу:

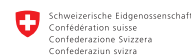
Агенција за банкарство Републике Српске

Васе Пелагића бр. 11а, 78 000 Бања Лука, Босна и Херцеговина

Телефон: +387 51 224 079; 220 068; Факс: +387 51 218 029

E-Mail: office@abrs.ba

У партнерству са:

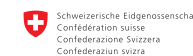


Državni sekretariat za ekonomske poslove SECO

КАКО ДА ШТИТИТЕ И ОСТВАРИТЕ СВОЈА ПРАВА?

Уколико сте корисник финансијске услуге или лице које лично обезбјеђује обавезе корисника и сматрате да је организација банкарског система повриједила Ваша права или интересе, циљ нам је да Вас путем ове брошуре укратко упознамо са могућностима заштите Вашег повријеђеног права.

У партнерству са:



Državni sekretariat za ekonomske poslove SECO



САДРЖАЈ ПИСАНОГ ПРИГОВОРА

Писани приговор треба да садржи неопходне информације. Имајте у виду прецизност садржаја Вашег дописа. Препорука је да приговор треба да садржи сљедеће податке:

- основне податке о подносиоцу приговора (име и презиме, тачну и потпуну адресу, те контакт телефон);
- назив и адресу финансијске организације на коју се приговор упућује;
- тачан опис спорног односа, укључујући вријеме и мјесто његовог настанка;
- доказе којима поткрепљујете своје наводе (претходни приговор финансијској организацији и њен одговор, уговор, изводи, налози и друге исправе и документација);
- Ваш приједлог рјешења спорног односа;
- датум подношења приговора;
- потпис.

КО ЈЕ ОМБУДСМАН ЗА БАНКАРСКИ СИСТЕМ РС?

Омбудсман за банкарски систем РС дјелује као самостална организациона јединица у саставу Агенције за банкарство РС с циљем заштите права физичких лица као корисника финансијских услуга и лица која лично обезбјеђују обавезе корисника. Омбудсман је непристрасно тијело које помаже грађанима који имају проблем са финансијском организацијом, проводећи поступак разматрања њихових приговора о неправилностима у поступању финансијских организација, те настојећи да омогући да се несугласице и спорови ријеше на миран начин, правично и брзо, с минимумом формалности и додатних трошкова. Неправилности у поступању настају ако финансијска организација не поступа у складу са законом, општим условима пословања, добром пословном праксом или закљученим уговором.

КАКО ВАМ ОМБУДСМАН ЗА БАНКАРСКИ СИСТЕМ РС МОЖЕ ПОМОЋИ?

Уколико сте се претходно обратили финансијској организацији и нисте могли ријешити спорни однос, слањем приговора, односно обавјештења Омбудсману за банкарски систем РС покренућете поступак који има за циљ утврђивање да ли постоји повреда Вашег права или интереса. Кроз поступак разматрања приговора могу се донијети препоруке, мишљења и конкретне мјере у циљу рјешења спорног односа. Понекад рјешавање спорног односа укључује и могућност посредовања. Кад су у питању повреде закона или других важећих прописа, Омбудсман за банкарски систем РС издавањем препорука за даље поступање финансијским организацијама може допринијети отклањању повреде права корисника финансијских услуга.



1. КОРАК

Подношење приговора финансијској организацији

- Уколико сматрате да је Ваше право повријеђено, можете прво покушати да усмено приговорите на поступање самом службенику финансијске организације за коју сматрате да је повриједила Ваше право и тако покушати на једноставнији начин да ријешите евентуалне несугласице;
- Уколико нисте задовољни усменим одговором или објашњењем службеника или уопште не желите на тај начин да приговорите на поступање, имате право да поднесете писани приговор финансијској организацији;
- Имајте у виду да је подношење приговора и поступање по истом бесплатно;
- Уколико финансијска организација не достави писани и образложени одговор на Ваш писани приговор у року од 30 дана или једноставно нисте задовољни достављеним одговором, можете се обавјештењем или писаним приговором обратити Агенцији за банкарство Републике Српске (РС), односно Омбудсману за банкарски систем РС

2. КОРАК

Подношење приговора Омбудсману за банкарски систем РС. Како разматрамо поднесени приговор?

