

На основу члана 16. а у вези са чланом 5. став 1. тачка и) Закона о Агенцији за банкарство Републике Српске ("Службени гласник Републике Српске" број 59/13 и 04/17) и члана 162. став 9. Закона о банкама Републике Српске ("Службени гласник Републике Српске" број 04/17) и члана 19. тачка ж. Статута Агенције за банкарство Републике Српске ("Службени гласник Републике Српске" број 63/17), Управни одбор Агенције за банкарство Републике Српске на сједници одржаној дана 25.07.2017. године д о н о с и

## **П Р А В И Л А**

### **поступања Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске по обавјештењу или приговору корисника финансијских услуга**

#### **I – ОСНОВНЕ ОДРЕДБЕ**

##### **Члан 1.**

Овим правилима уређују се услови и начин поступања Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) по обавјештењу или приговору физичког лица корисника финансијских услуга (у даљем тексту: корисник), ако финансијска организација банкарског система Републике Српске (у даљем тексту: давалац услуге) није одговорила на писани приговор корисника у року који је прописан законом или прописима Агенције за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) односно ако корисник није задовољан одговором даваоца услуге или другим исходом поступка по приговору поднесеном даваоцу услуге у складу са законом или прописима Агенције.

##### **Члан 2.**

- (1) Банкарски систем Републике Српске обухвата финансијске организације како је то прописано Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске.
- (2) Поред обавјештења или приговора корисника, Омбудсман ће размотрити обавјештења или приговоре и других физичких лица која, по закону или другом пропису, имају право на приговор према даваоцу услуге и Омбудсману.

#### **II - ПРАВО КОРИСНИКА НА ОБАВЈЕШТЕЊЕ ИЛИ ПРИГОВОР**

##### **Члан 3.**

Ако давалац услуге није одговорио на писани приговор корисника у року од 30 дана од дана подношења приговора или ако корисник није задовољан одговором даваоца услуге или другим исходом поступка спроведеног по приговору поднесеном даваоцу услуге, има право да о томе писмено обавијести и уложи писани приговор Омбудсману, у складу са условима предвиђеним законом или прописима Агенције.

##### **Члан 4.**

- (1) Писано обавјештење или приговор корисника из претходног члана обавезно садржи:
  - име и презиме корисника, пребивалиште или боравиште и адресу, име и презиме законског заступника или пуномоћника корисника и пребивалиште или боравиште и адресу тог лица, број телефона или податке у вези са другим видовима успостављања комуникације са корисником или његовим заступником или пуномоћником (телефакс, e-mail и сл.),
  - пословно име, сједиште и адресу даваоца услуге и његовог организационог дијела, на чије поступање корисник приговара,

- потпун и тачан опис спорног односа, укључујући и вријеме и мјесто његовог настанка,
  - потпис корисника односно заступника или пуномоћника.
- (2) Уз писано обавјештење и/или приговор корисника из претходног става корисник ће приложити:
- фото-копију уговора закљученог са даваоцем услуге на чије поступање корисник приговара, ако је то могуће,
  - фото-копију других исправа у вези са условима коришћења финансијске услуге, ако је то могуће,
  - приговор поднесен даваоцу услуге,
  - одговор даваоца услуге на приговор корисника, ако је достављен кориснику и
  - расположиве доказе којима се поткрепљују истакнути наводи и чињенично стање описано у обавјештењу односно приговору.
- (3) Ако писано обавјештење или приговор корисника не садржи податке из става 1. овог члана или ако корисник није доставио прилоге из става 2. овог члана, Омбудсман ће позвати корисника да, у року од 15 дана од учињеног позивања, исте уреди на одговарајући начин или да достави и друга објашњења, допуне и доказе (евентуално и у изворнику или препису овјереном од стране надлежног органа), ако је то потребно за правилну и потпуну оцјену оправданости обавјештења или приговора корисника.
- (4) Ако корисник то не учини у року из претходног става, Омбудсман ће образложеним одговором обавијестити корисника о неприхватању таквог поднеска.
- (5) Пуномоћник корисника обавезно подноси и оригинално овлашћење за заступање (пуномоћје) корисника у чије име подноси обавјештење или приговор или фотокопију овлашћења овјерену од стране надлежног органа.

#### **Члан 5.**

Писано обавјештење и/или приговор корисника може се предати непосредно или путем поште на адресу Агенције, телефаксом или путем електронске поште на одговарајућу адресу Агенције.

#### **Члан 6.**

- (1) Изузетно од одредбе члана 3. ових Правила, ако корисник, без претходног подношења писменог приговора даваоцу услуге, писано обавијести или уложи приговор Агенцији односно Омбудсману, такав поднесак неће се разматрати и без одлагања ће се доставити даваоцу услуге ради разматрања и достављања одговора кориснику, у складу са законом и прописима Агенције.
- (2) Ако се право на обавјештење или приговор на било који начин злоупотребљава или се користи супротно прописаној сврси или ако је приговор неоснован, неблаговремен, недопуштен или поднесен од неовлашћеног лица, или ако Омбудсман није овлашћен за поступање по приговору, Омбудсман ће образложеним одговором обавијестити корисника о неприхватљивости таквог поднеска.

### **III – ПОСТУПАЊЕ ПО ОБАВЈЕШТЕЊУ ИЛИ ПРИГОВОРУ КОРИСНИКА**

#### **Члан 7.**

- (1) Након пријема и на основу оцјене оправданости писаног обавјештења или приговора корисника, Омбудсман ће дописом захтијевати од даваоца услуге писмено изјашњење о наводима из обавјештења односно приговора корисника.

- (2) Давалац услуге је обавезан да се, у року од 15 (петнаест) дана од дана пријема дописа Омбудсмана, изјасни о наводима из обавјештења односно приговора корисника и да достави доказе којима се поткрепљују наводи из изјашњења.
- (3) Ако је то потребно за оцјену основаности приговора корисника и расправљање спорног односа, Омбудсман може захтијевати и додатна објашњења, допуне и доказе од даваоца услуге, који је обавезан да поступи по овом захтјеву у року од 8 дана од дана пријема захтјева.
- (4) Зависно од околности појединог случаја, Омбудсман може дати једноставнија и кратка саопштења даваоцу услуге или од њега затражити објашњења и обавјештења и телефоном или на други начин којим се омогућава ефикасније и економичније поступање по обавјештењу или приговору корисника.

#### **Члан 8.**

Изјашњење даваоца услуге обавезно садржи: опис спорног односа, оцјену основаности приговора са навођењем одредаба прописа или уговора на основу којих је оцјена извршена, евентуалне разлоге због којих је дошло до настанка спорног односа и тражене одговоре на питања из дописа Омбудсмана.

#### **Члан 9.**

- (1) Ако Омбудсман, на основу чињеница и околности из писаног обавјештења односно приговора корисника и изјашњења даваоца услуге и прибављених доказа, оцијени да за окончање поступка по обавјештењу или приговору корисника није потребно посредовање између корисника и даваоца услуге или да покретање тог поступка није могуће или није цијелисходно из других разлога, он ће у року од 60 дана од дана пријема изјашњења даваоца услуге, писменим одговором обавијестити корисника о изјашњењу даваоца услуге и евентуалном приједлогу опција за могућа рјешења спорног односа, ако је давалац услуге ставио такав приједлог, и зависно од предмета спорног односа и према потребама, доставити му и налазе по приговору, одговарајуће препоруке или мишљења.
- (2) Уз одговор, подносиоцу приговора се могу доставити копије дописа о захтјеву за изјашњење даваоца услуге и дописа са изјашњењем даваоца услуге, ако законом није друкчије одређено или ако друкчије не налаже јавни интерес.

### **IV - ПОСТУПАК ПОСРЕДОВАЊА У МИРНОМ РЈЕШАВАЊУ СПОРНИХ ОДНОСА**

#### **Приједлог за посредовање**

#### **Члан 10.**

- (1) Кад корисник или давалац услуге ставе приједлог за посредовање у мирном рјешавању спорног односа (у даљем тексту: посредовање), Омбудсман ће га без одлагања доставити другој страни и писмено затражити њену сагласност за покретање овог поступка.
- (2) Ако се друга страна писмено сагласи са приједлогом за посредовање, Омбудсман ће писаним путем обавијестити странке о мјесту, датуму и часу одржавања састанка за посредовање.
- (3) Ако се странка која је примила приједлог за посредовање, у року од 15 дана од дана пријема или у другом року који је наведен у приједлогу, а који не може бити краћи од 8 дана, не изјасни о приједлогу, сматраће се да је приједлог за посредовање одбијен.

## **Члан 11.**

- (1) Сматра се да странка која предложи, односно која се писмено сагласи са приједлогом за посредовање прихвата одредбе ових правила.
- (2) Образац приједлога за посредовање је саставни дио ових Правила.

## **Начела поступка посредовања**

### **Члан 12.**

Равноправност - странке у поступку посредовања имају једнака права.

Добровољност - корисник и давалац услуге покрећу поступак посредовања и учествују у поступку и постизању обострано прихватљивог споразума добровољно.

Повјерљивост - изјаве, приједлози и информације у вези с поступком посредовања не могу се користити као доказ у било којем другом поступку, осим ако се стране нису друкчије споразумјеле, или је законом друкчије прописано, или ако је то нужно ради примјене или спровођења споразума о нагодби, као и кад то налаже јавни интерес. У поступку посредовања искључена је јавност, а присуство трећих лица је дозвољено уз изричиту сагласност странака.

Неформалност – Посредовање се, у правилу, спроводи на начин о којем су се странке споразумјеле, с тим да њихов споразум не може бити противан принудним прописима или овим правилима.

## **Учесници у поступку**

### **Члан 13.**

- (1) У поступку посредовања странке су физичка лица корисници финансијских услуга односно друга физичка лица која, по закону или другом пропису, имају право на приговор према даваоцу услуге и Омбудсману и даваоци услуге - финансијске организације банкарског система Републике Српске.
- (2) Као учесници у поступку посредовања се могу појавити и овлашћена лица са специјалистичким знањима и медијатори.
- (3) У поступку посредовања странке могу заступати њихови законски заступници или пуномоћници који подносе одговарајућу одлуку или овлашћење за заступање (пуномоћје) на првом састанку.

## **Трошкови поступка**

### **Члан 14.**

Поступак посредовања пред Омбудсманом је без накнаде за странке, које сnose само материјалне трошкове поступка (трошкове путовања, награду вјештака, накнаду трошкова вјештачења, награде и накнаде трошкова медијаторима и сл.).

## **Поступак**

### **Члан 15.**

- (1) Омбудсман ће посредовати на неутралан и непристрасан начин у току цијелог поступка, у погледу странака и у погледу предмета спора и неће давати обећања нити ће гарантовати одређени резултат поступка.
- (2) Омбудсман не може наметнути странкама рјешење спорног односа.

#### **Члан 16.**

- (1) Странке су обавезне благовремено доставити Омбудсману сву релевантну документацију у вези са предметом спорног односа.
- (2) Присуство странака поступку је обавезно.

#### **Члан 17.**

- (1) Омбудсман је обавезан да спроведе поступак посредовања без одуговлачења.
- (2) Поступак посредовања требало би да се оконча у року од 60 дана од дана покретања поступка.

#### **Члан 18.**

- (1) Поступак посредовања покреће се писменим уговором о посредовању, који потписују странке на почетку састанка за посредовање.
- (2) Након потписивања уговора о посредовању, Омбудсман укратко упознаје странке са циљевима и правилима поступка који ће бити спроведен, положајем Омбудсмана, као и странака у поступку.

#### **Члан 19.**

- (1) У току поступка посредовања, Омбудсман може водити и одвојене састанке са сваком странком појединачно.
- (2) Омбудсман ће информације које му буду достављене у току одвојених састанака задржати у тајности и неће о њима расправљати са другом страном, уколико друкчије није договорено.
- (3) На захтјев странке, истакнут у одвојеном састанку, Омбудсман може изнијети приједлог опција, али не и рјешење.

#### **Члан 20.**

- (1) Када странке у поступку посредовања расправе и изнађу рјешење спорног односа, сачиниће и потписати писмени споразум о нагодби.
- (2) Споразум о нагодби, који странке постигну у поступку посредовања и сачине у писаној форми, има снагу извршне исправе.
- (3) На захтјев странака, Омбудсман ће учествовати у сачињавању споразума.

#### **Члан 21.**

- (1) У току цијелог поступка посредовања свака странка може одустати од приједлога за посредовање, у било којем тренутку.
- (2) Ако у поступку посредовања учествује више странака поступак посредовања се наставља са преосталим странкама.
- (3) Омбудсман може обуставити поступак посредовања, ако оцијени да даље вођење поступка и настојање да се постигне мирно рјешење спорног односа није цјелиходно, у правилу, након што је странкама дата могућност да се о томе изјасне.
- (4) Поступак посредовања може се обуставити, ако се споразум о нагодби не склопи у року од 60 дана од дана потписивања уговора о посредовању, с тим да се овај рок, на приједлог сваке странке, може продужити споразумом странака.

#### **Члан 22.**

Писану или усмену изјаву странке о одустајању од даљег поступка посредовања, односно оцјену Омбудсмана да је даље вођење поступка нецјелисходно, Омбудсман ће констатовати у форми посебног акта.

#### **Члан 23.**

Завршетак поступка посредовања утврђује се, према околностима случаја, у записнику који сачињава Омбудсман и који потписују и странке односно писаном забиљешком у спису предмета.

#### **Члан 24.**

- (1) Уз сагласност странака, поступак посредовања може се прекинути у сврху прибављања одговарајућих доказа, стручног мишљења или званичног става поводом спорног односа или из других оправданих разлога.
- (2) Омбудсман ће прекинути поступак посредовања, ако постоје или се, у току поступка, појаве разлози који га спречавају да буде неутралан и непристрасан.
- (3) О прекиду поступка сачиниће се забиљешка у спису предмета, а прекинути поступак посредовања наставиће се на приједлог било које странке или Омбудсмана.
- (4) У споразуму са странкама Омбудсман ће одредити датум и вријеме наставка поступка посредовања.

#### **Члан 25.**

Покретање и вођење поступка по обавјештењу или приговору корисника, као и поступка посредовања између корисника и даваоца услуге не искључује нити утиче на остваривање њихових права на судску заштиту, у складу са законом.

### **V - ПРЕЛАЗНЕ И ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 26.**

- (1) Поступци покренути до ступања на снагу ових правила, у складу са прописима који уређују пословање банака, микрокредитних организација, давалаца лизинга и других финансијских организација банкарског система Републике Српске, наставиће се по поступку који је предвиђен овим правилима.
- (2) Ступањем на снагу ових правила престаје важење и примјена Правила поступања Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске по обавјештењу или приговору корисника финансијских услуга ("Службени гласник РС" број 111/11).

#### **Члан 27.**

Ова правила ступају на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику Републике Српске".

Број: УО-291/17

Датум, 25.07.2017. год.

ПРЕДСЈЕДНИК  
УПРАВНОГ ОДБОРА  
Мира Бјелац

