



2020.

# ZAŠTITA PRAVA KORISNIKA FINANSIJSKIH PROIZVODA I USLUGA

Grupacija Svjetske banke  
uz podršku  
Vlade Švicarske



Ovu brošuru izradila je Grupa za razvoj platnih sistema (*Payment Systems Development Group-PSDG*) koja funkcioniše u okviru jedinice Globalne prakse u oblasti finansija, konkurentnosti i inovacija Grupacije Svjetske banke (*Finance, Competitiveness and Innovation Global Practice of The World Bank Group*).

Švicarski Državni sekretarijat za ekonomski poslove (*SECO*) finansirao je ovu brošuru u okviru Programa za plaćanja i doznake (*Remittances and Payments Program*).

[www.remittanceprices.worldbank.org](http://www.remittanceprices.worldbank.org)

### **Grupacija Svjetske banke**

1818 H Street NW

20433 Vašington, Okrug Kolumbija, SAD

[www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)

[paymentsystems@worldbank.org](mailto:paymentsystems@worldbank.org)

kontakt telefon: +1202 473-1000

Fotografija na naslovnici: Muamer Osmanbegović

© Grupacija Svjetske banke, 2020.

02

**Centralna banka Bosne i Hercegovine**  
**Центална банка Босне и Херцеговине**  
**Central Bank of Bosnia and Herzegovina**  
Maršala Tita 25  
71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina  
[www.cbbh.ba](http://www.cbbh.ba)  
[fined@cbbh.ba](mailto:fined@cbbh.ba)  
kontakt telefon: +387 33 278 100

# ZAŠTITA PRAVA KORISNIKA FINANSIJSKIH PROIZVODA I USLUGA

Kao fizičko lice, korisnik finansijskih proizvoda i usluga, stupanjem u poslovni odnos sa subjektima finansijskog sistema **stičete određena prava i obaveze**.

Važno je znati i razumjeti da su prava i obaveze **definirane zakonima, podzakonskim aktima (općim uvjetima poslovanja i odlukama), dobrom poslovnom praksom i zaključenim ugovorom o korištenju proizvoda i usluge**.



# ŠTA ZNAČI ODGOVORNO PONAŠANJE U PRISTUPU FINANSIJSKIM PROIZVODIMA I USLUGAMA?

Odgovorno ponašanje podrazumijeva **informiranje i finansijsko educiranje**, te sagledavanje vlastitih potreba i mogućnosti.

U slučaju korištenja usluge transfera novca poželjno bi bilo prakticirati sljedeće:



# ŠTA ZNAČI ODGOVORNO PONAŠANJE U PRISTUPU FINANSIJSKIM PROIZVODIMA I USLUGAMA?

- » **Istraživanje mogućnosti** putem web site-ova banaka/servisa za slanje novca;
- » Sačinite **listu pitanja** na koja želite dobiti odgovore;
- » **Posjeta poslovnicama** i informiranje o naknadama, korespondentnim bankama, brzini, politikama sigurnosti itd;
- » **Obavijestite primaoca/pošiljaoca** novca o prikupljenim informacijama, posebno u kontekstu naknada i korespondentne banke;
- » Uvid i razumijevanje dokumentacije potrebne za korištenje usluge. Važno je zapamtiti da je **Vaše pravo da usluga bude transparentna i da tražite objašnjenje pojmove ili naknada.**



# ZAŠTO SE ZAKLJUČUJE UGOVOR O KORIŠTENJU USLUGE / PROIZVODA?

Ugovorom o korištenju finansijske usluge ili proizvoda se definiraju prava i obaveze ugovornih strana, kako pružatelja, tako i korisnika usluge.

Ova **prava i obaveze** se odnose na davanja, plaćanja, rokove, cijenu, sigurnosti, brzinu, povjerljivost, transparentnosti, raskid ugovora, instrumente obezbeđenja i slično.

U pregovaračkoj fazi možete **tražiti nacrt ugovora** kako biste jasnije i pažljivije sagledali odredbe. Posebno je potrebno обратити pažnju на odredbe ugovora koje se tiču cijene koštanja, posljedica raskida ugovora, te prinudne naplate.

“ **Važno je pažljivo čitati ugovor i imati na umu da je obaveza pružatelja finansijskih usluga da u pregovaračkoj fazi na transparentan i stručan način objasni nejasne termine i odredbe iz ugovora.**

# INFORMATIVNI LIST I OPĆI UVJETI POSLOVANJA

***Informativni list je dokument važan u pregovaračkoj fazi*** koji sadrži informacije o konkretnoj usluzi ili proizvodu, te u ***slučaju korištenja računa od strane fizičkih lica sadrži:***

- » osnovne informacije o usluzi;
- » pojašnjenje termina;
- » visinu i sadržaj troškova;
- » oznaku o valuti;
- » informaciju o drugim vezanim uslugama.

Opći uvjeti poslovanja sadrže prava i obaveze ugovornih strana u odnosu na određeni proizvod/uslugu, te konkretno u slučaju korištenja računa od strane fizičkih lica propisuju: pojmovno određenje, opis i vrste transakcijskih računa (tekući, devizni i sl.), naknade i troškove, sigurnosne obaveze i druge vezane pojmove.



# INFORMATIVNI LIST I OPĆI UVJETI POSLOVANJA

Opći uvjeti poslovanja sadrže prava i obaveze ugovornih strana u odnosu na određeni proizvod/uslugu, te konkretno u slučaju korištenja računa od strane fizičkih lica propisuju:

- » pojmovno određenje
- » opis i vrste transakcijskih računa (tekući, devizni i sl.)
- » naknade i troškove
- » sigurnosne obaveze i druge vezane pojmove



**Savjet:** u općim uvjetima poslovanja za korištenje usluge prijema/slanja novca putem računa, a koji su dostupni na internet stranicama banaka, možete dobiti informacije o sigurnosnim aspektima transakcije, brzini, načinu reklamacije i slično.

# KAKO DA ZAŠTITIM SVOJA PRAVA?

Ukoliko kao korisnik finansijske usluge ili žirant smatrate da je subjekt bankarskog sistema povrijedio Vaša prava, imajte na umu ***da postoje sudski i vansudski mehanizmi zaštite***.

Podnošenjem prigovora finansijskoj instituciji ili nadležnoj agenciji za bankarstvo, odnosno Ombudsmenu za bankarski sistem, ***možete vansudski zaštiti svoja prava***.

Ukoliko niste zadovoljni vansudskim postupkom, možete uvijek pokrenuti sudski postupak odlučivanja pred nadležnim sudom.



# PRIKAZ POSTUPKA ZAŠTITE PRAVA:

## FINANSIJSKA INSTITUCIJA

- Prigovor možete podnijeti i usmeno službeniku ;
- Prigovor možete podnijeti i pismenim putem pazeći da prigovor sadrži sve potrebne elemente;
- Podnošenje prigovora i postupanje po prigovoru je besplatno.

## OMBUDSMEN ZA BANKARSKI SISTEM

- Ukoliko u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora finansijska institucija nije odgovorila ili niste zadovoljni odgovorom, prigovor možete podnijeti nadležnoj agenciji za bankarstvo, odnosno Ombudsmenu za bankarski sistem;
- Ombudsmen provodi postupak i postupajući po prigovoru donosi preporuke koje nisu obavezujuće za finansijske institucije;
- Pred Ombudmenom je moguće pokrenuti i postupak medijacije;
- Svi postupci pred Ombudsmenom su besplatni.

## NADLEŽNI SUD

- Ukoliko niste zadovoljni vansudskim postupcima zaštite korisničkih prava (prigovor finansijskoj instituciji ili ombudsmenu) možete pred nadležnim sudom pokrenuti i sudski postupak;
- Pokretanje sudskog postupka nije uvjetovano korištenjem vansudskih mehanizama zaštite;
- Sudski postupak podrazumijeva dobro poznavanje procesnog i materijalnog prava, kao i finansijske troškove;
- Sudske odluke su obavezujuće.

# VAŽNO JE POZNAVATI ŠTA PRIGOVOR TREBA DA SADRŽI!

Da bi onaj kome podnosite prigovor mogao blagovremeno i jasno postupiti ***neophodno je da prigovor sadrži određene informacije, odnosno određenu formu.***

Na ovaj način izbjegavate situaciju da iz prigovora nije jasno na šta prigovarate, na koji pravi odnos se pozivate, te koje okolnosti ili činjenice navodite.

**Savjet:** nastojte biti precizni i nedvosmisleni u prigovoru. **Pažljivo pročitajte dokumentaciju** na osnovu koje je nastao odnos i precizno navedite okolnosti, prethodnu komunikaciju sa finansijskom institucijom, norme na koje se pozivate, odnosno sve ono za šta procijenite da može potkrijepiti Vašu tvrdnju.



# VAŽNO JE POZNAVATI ŠTA PRIGOVOR TREBA DA SADRŽI!

Imajte na umu da prigovor treba da sadrži:

- » Osnovne podatke o osobi koja podnosi prigovor (ime i prezime, tačnu i potpunu adresu, te kontakt telefon);
- » Tačan naziv i adresu institucije kojoj se prigovor podnosi;
- » Kratki opis situacije i broj ugovora;
- » Dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz opisa;
- » Prijedlog rješenja;
- » Datum podnošenja prigovora;
- » Potpis.



# KORISNI KONTAKTI



**AGENCIJA ZA  
BANKARSTVO  
FEDERACIJE BIH**

Zmaja od Bosne 47b  
71000 Sarajevo

Tel: + 387 (33) 72 14 00  
Fax: + 387 (33) 66 88 11  
Email: [agencija@fba.ba](mailto:agencija@fba.ba)

[www.fba.ba](http://www.fba.ba)



**OMBUDSMEN  
ZA BANKARSKI  
SISTEM FBIH**

Zmaja od Bosne 47b  
71000 Sarajevo

Tel: + 387 (33) 56 97 87  
Email: [ombudsman@fba.ba](mailto:ombudsman@fba.ba)

[www.fba.ba](http://www.fba.ba)



**AGENCIJA ZA  
BANKARSTVO  
REPUBLIKE SRPSKE**

Vase Pelagića 11a  
78 000 Banja Luka

Tel: +387 (51) 224-079  
Fax: + 387 (51) 216-665  
Email: [office@abrs.ba](mailto:office@abrs.ba)

[www.abrs.ba](http://www.abrs.ba)



**OMBUDSMAN  
ZA BANKARSKI  
SISTEM RS**

Vase Pelagića 11a  
78 000 Banja Luka

Tel: + 387 (51) 22 00 68  
Email: [info@abrs.ba](mailto:info@abrs.ba)

[www.abrs.ba](http://www.abrs.ba)

CENTRALNA BANKA  
BOSNE I HERCEGOVINE



ЦЕНТРАЛНА БАНКА  
БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ



**Grupacija Svjetske banke**  
1818 H Street NW  
20433 Vašington, Okrug Kolumbija, SAD

[www.worldbank.org](http://www.worldbank.org)  
[paymentsystems@worldbank.org](mailto:paymentsystems@worldbank.org)  
kontakt telefon: +1202 473-1000