

CENTRALNA BANKA
BOSNE I HERCEGOVINE



ЦЕНТРАЛНА БАНКА
БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

2020.

ZAŠTITA PRAVA KORISNIKA FINANCIJSKIH 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 financija, konkurentnosti i inovacija Grupacije Svjetske banke (*Finance, Competitiveness and Innovation Global Practice of the World Bank Group*).

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

www.remittanceprices.worldbank.org

Grupacija Svjetske banke

1818 H Street NW

20433 Vašington, Okrug Kolumbija, SAD

www.worldbank.org

paymentsystems@worldbank.org

kontakt telefon: +1202 473-1000

Fotografija na naslovnici: Muamer Osmanbegović

© Grupacija Svjetske banke, 2020.

Centralna banka Bosne i Hercegovine

Централна банка Босне и Херцеговине

Central Bank of Bosnia and Herzegovina

Maršala Tita 25

71000 Sarajevo, Bosna i Hercegovina

www.cbbh.ba

fined@cbbh.ba

kontakt telefon: +387 33 278 100

ZAŠTITA PRAVA KORISNIKA FINANSIJSKIH PROIZVODA I USLUGA

Kao fizička osoba, korisnik finansijskih proizvoda i usluga, stupanjem u poslovni odnos sa subjektima finansijskog sistema ***stječete određena prava i obveze.***

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



ŠTO ZNAČI ODGOVORNO PONAŠANJE U PRISTUPU FINANCIJSKIM PROIZVODIMA I USLUGAMA?

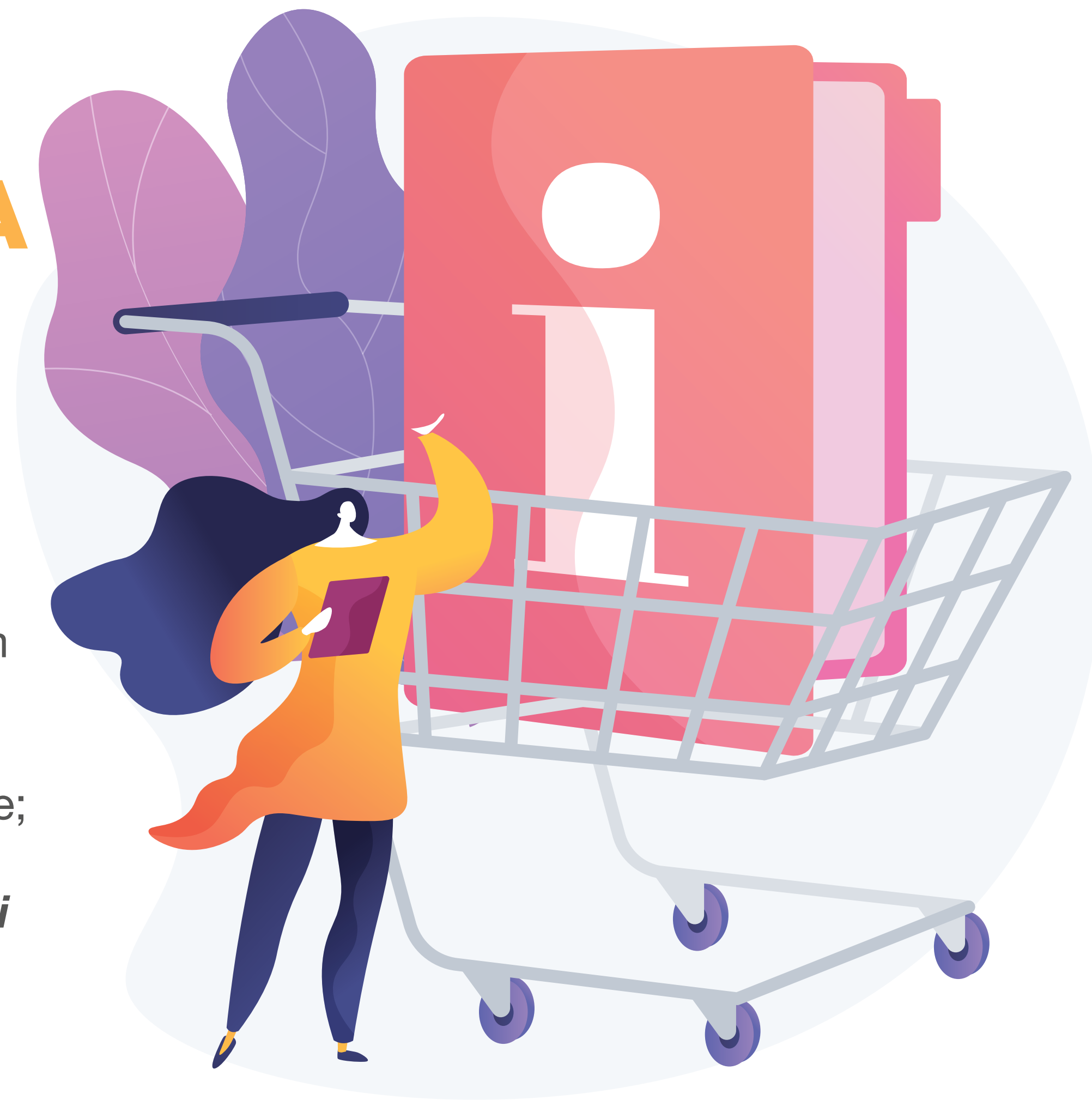
Odgovorno ponašanje podrazumijeva *informiranje i financijsko educiranje*, te sagledavanje vlastitih potreba i mogućnosti.

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



ŠTO ZNAČI ODGOVORNO PONAŠANJE U PRISTUPU FINANCIJSKIM PROIZVODIMA I USLUGAMA?

- » **Istraživanje mogućnosti** putem web site-ova banaka/servisa za slanje novca;
 - » Sačinite **listu pitanja** na koja želite dobiti odgovore;
 - » **Posjeta poslovnici** i informiranje o naknadama, korespondentnim bankama, brzini, politikama sigurnosti itd;
 - » **Obavijestite primatelja/pošiljatelja** 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 pojmova ili naknada.**



ZAŠTO SE ZAKLJUČUJE UGOVOR O KORIŠTENJU USLUGE / PROIZVODA?

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

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

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



Važno je pažljivo čitati ugovor i imati na umu da je obveza pružatelja financijskih 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 osoba 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 obveze ugovornih strana u odnosu na određeni proizvod/uslugu, te konkretno u slučaju korištenja računa od strane fizičkih osoba propisuju: pojmovno određenje, opis i vrste transakcijskih računa (tekući, devizni i sl.), naknade i troškove, sigurnosne obveze 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 obveze 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 financijske usluge ili žirant smatrate da je subjekt bankarskog sistema povrijedio Vaša prava, imajte na umu ***da postoje sudski i izvansudski mehanizmi zaštite.***

Podnošenjem prigovora financijskoj instituciji ili nadležnoj agenciji za bankarstvo, odnosno Ombudsmanu za bankovni sustav, ***možete izvansudski zaštititi svoja prava.***

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



PRIKAZ POSTUPKA ZAŠTITE PRAVA:

FINANCIJSKA 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.

OMBUDSMAN ZA BANKOVNI SUSTAV

- Ukoliko u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora financijska institucija nije odgovorila ili niste zadovoljni odgovorom, prigovor možete podnijeti nadležnoj agenciji za bankarstvo, odnosno Ombudsmanu za bankarski sustav;
- Ombudsman provodi postupak i postupajući po prigovoru donosi preporuke koje nisu obvezujuće za financijske institucije;
- Pred Ombudmanom je moguće pokrenuti i postupak medijacije;
- Svi postupci pred Ombadsmenom su besplatni.

NADLEŽNI SUD

- Ukoliko niste zadovoljni izvansudskim postupcima zaštite korisničkih prava (prigovor financijskoj instituciji ili ombudsmanu) možete pred nadležnim sudom pokrenuti i sudski postupak;
- Pokretanje sudskog postupka nije uvjetovano korištenjem izvansudskih mehanizama zaštite;
- Sudski postupak podrazumijeva dobro poznavanje procesnog i materijalnog prava, kao i financijske troškove;
- Sudske odluke su obvezujuće.

VAŽNO JE POZNAVATI ŠTO 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 što 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 što procijenite da može potkrijepiti Vašu tvrdnju.



VAŽNO JE POZNAVATI ŠTO PRIGOVOR TREBA DA SADRŽI!

Imajte na umu da prigovor treba da sadrži:

- » Osnovne podatke o o osobi koja podnosi prigovor (ime i prezime, točnu i potpunu adresu, te kontakt telefon);
- » Točan 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

www.fba.ba



OMBUDSMAN ZA BANKOVNI SUSTAV FBIH

Zmaja od Bosne 47b
71000 Sarajevo

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

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

www.abrs.ba



OMBUDSMAN ZA BANKOVNI SUSTAV RS

Vase Pelagića 11a
78 000 Banja Luka

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

www.abrs.ba

**CENTRALNA BANKA
BOSNE I HERCEGOVINE**



**ЦЕНТРАЛНА БАНКА
БОСНЕ И ХЕРЦЕГОВИНЕ**



THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

Grupacija Svjetske banke

1818 H Street NW

20433 Vašington, Okrug Kolumbija, SAD

www.worldbank.org

paymentsystems@worldbank.org

kontakt telefon: +1202 473-1000