

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.

ЗАШТИТА ПРАВА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ ПРОИЗВОДА И УСЛУГА

Групација Свјетске банке
уз подршку
Владе Швицарске



Ову брошуру израдила је Група за развој платних система (*Payment Systems Development Group –PSDG*) која функционише у оквиру јединице Глобалне праксе у области финансија, конкурентности и иновација Групације Свјетске банке (*Finance, Competitiveness and Inovation Global Practice of the World Bank Group*).

Швицарски Државни секретаријат за економске послове (SECO) финансирао је ову брошуру у оквиру Програма за плаћања и дознаке (Remittances and Payments Program).

www.remittanceprices.worldbank.org

Групација Свјетске банке

1818 H Street NW

20433 Вашингтон, Округ Колумбија, САД

www.worldbank.org

paymentsystems@worldbank.org

контакт телефон: +1202 473-1000

Фотографија на насловници: Муамер Османбеговић

©Групација Свјетске банке, 2020.

Centralna banka Bosne i Hercegovine

Централна банка Босне и Херцеговине

Central Bank of Bosnia and Herzegovina

Маршала Тита 25

71000 Сарајево, Босна и Херцеговина

www.cbbh.ba

fined@cbbh.ba

контакт телефон: +387 33 278 100

ЗАШТИТА ПРАВА КОРИСНИКА ФИНАНСИЈСКИХ ПРОИЗВОДА И УСЛУГА

Као физичко лице, корисник финансијских производа и услуга, ступањем у пословни однос са субјектима финансијског система *стичете одређена права и обавезе.*

Важно је знати и разумјети да су права и обавезе *дефинисане законима, подзаконским актима (општим условима пословања и одлукама), добром пословном праксом и закљученим уговором о коришћењу производа и услуге.*



ШТА ЗНАЧИ ОДГОВОРНО ПОНАШАЊЕ У ПРИСТУПУ ФИНАНСИЈСКИМ ПРОИЗВОДИМА И УСЛУГАМА?

Одговорно понашање подразумијева *информисање и финансијско едуцирање*, те сагледавање властитих потреба и могућности.

У случају коришћења услуге трансфера новца пожељно би било практиковати сљедеће:



ШТА ЗНАЧИ ОДГОВОРНО ПОНАШАЊЕ У ПРИСТУПУ ФИНАНСИЈСКИМ ПРОИЗВОДИМА И УСЛУГАМА?

- » *Истраживање могућности* путем website-ова банака/сервиса за слање новца;
- » Сачините *листу питања* на која желите добити одговоре;
- » *Посјета пословницама* и информисање о накнадама, коресподентним банкама, брзини, политикама безбједности итд;
- » *Обавијестите примаоца/пошиљаоца* новца о прикупљеним информацијама, посебно у контексту накнада и кореспондентне банке;
- » Увид и разумијевање документације потребне за коришћење услуге. Важно је запамтити да је *Ваше право да услуга буде транспарентна и да тражите објашњење појмова или накнада.*



ЗАШТО СЕ ЗАКЉУЧУЈЕ УГОВОР О КОРИШЋЕЊУ УСЛУГЕ / ПРОИЗВОДА?

Уговором о кориштењу финансијске услуге или производа се дефинишу права и обавезе уговорних страна, како пружаоца, тако и корисника услуге.

Ова права и обавезе се односе на давања, плаћања, рокове, цијену, безбједност, брзину, повјерљивост, транспарентности, раскид уговора, инструменте обезбјеђења и слично.

У преговарачкој фази можете *тражити нацрт уговора* како бисте јасније и пажљивије сагледали одредбе. Посебно је потребно обратити пажњу на одредбе уговора које се тичу цијене коштања, посљедица раскида уговора, те принудне наплате.

“

Важно је пажљиво читати уговор и имати на уму да је обавеза пружаоца финансијских услуга да у преговарачкој фази на транспарентан и стручан начин објасни нејасне термине и одредбе из уговора.

ИНФОРМАТИВНИ ЛИСТ И ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА

Информативни лист је документ важан у преговарачкој фази који садржи информације о конкретној услузи или производу, те у случају коришћења рачуна од стране физичких лица садржи:

- » основне информације о услузи;
- » појашњење термина;
- » висину и садржај трошкова;
- » ознаку о валути;
- » информацију о другим везаним услугама.

Општи услови пословања садрже права и обавезе уговорних страна у односу на одређени производ/услугу, те конкретно у случају коришћења рачуна од стране физичких лица прописују: појмовно одређење, опис и врсте трансакцијских рачуна (текући, девизни и сл.), накнаде и трошкове, безбједносне обавезе и друге везане појмове.



ИНФОРМАТИВНИ ЛИСТ И ОПШТИ УСЛОВИ ПОСЛОВАЊА

Општи услови пословања садрже права и обавезе уговорних страна у односу на одређени производ/услугу, те конкретно у случају коришћења рачуна од стране физичких лица прописују:

- » појмовно одређење
- » опис и врсте трансакцијских рачуна (текући, девизни и сл.)
- » накнаде и трошкове
- » безвједносне обавезе и друге везане појмове



Савјет: у општим условима пословања за коришћење услуге слања/приманја новца путем рачуна, а који су доступни на интернет страницама банака, можете добити информације о безбједносним аспектима трансакције, брзини, начину рекламације и слично.

КАКО ДА ЗАШТИТИМ СВОЈА ПРАВА?

Уколико као корисник финансијске услуге или жирант сматрате да је субјект банкарског система повриједио Ваша права, имајте на уму *да постоје судски и вансудски механизми заштите.*

Подношењем приговора финансијској институцији или надлежној агенцији за банкарство, односно Омбудсмену за банкарски систем, **можете вансудски заштити своја права.**

Уколико нисте задовољни вансудским поступком, можете увијек покренути судски поступак одлучивања пред надлежним судом.



ПРИКАЗ ПОСТУПКА ЗАШТИТЕ ПРАВА:

ФИНАНСИЈСКА ИНСТИТУЦИЈА

- Приговор можете поднијети и усмено службенику;
- Приговор можете поднијети и писменим путем пазећи да приговор садржи све потребне елементе;
- Подношење приговора и поступање по приговору је бесплатно.

ОМБУДСМЕН ЗА БАНКАРСКИ СИСТЕМ

- Уколико у року од 30 дана од дана подношења приговора финансијска институција није одговорила или нисте задовољни одговором, приговор можете поднијети надлежној агенцији за банкарство, односно Омбудсмену за банкарски систем;
- Омбудсмен проводи поступак и поступајући по приговору доноси препоруке које нису обавезујуће за финансијске институције;
- Пред Омбудсменом је могуће покренути и поступак медијације;
- Сви поступци пред Омбудсменом су бесплатни.

НАДЛЕЖНИ СУД

- Уколико нисте задовољни вансудским поступцима заштите корисничких права (приговор финансијској институцији или омбудсмену) можете пред надлежним судом покренути и судски поступак;
- Покретање судског поступка није условљено коришћењем вансудских механизма заштите;
- Судски поступак подразумијева добро познавање процесног и материјалног права, као и финансијске трошкове;
- Судске одлуке су обавезујуће.

ВАЖНО ЈЕ ПОЗНАВАТИ ШТА ПРИГОВОР ТРЕБА ДА САДРЖИ!

Да би онај коме подносите приговор могао благовремено и јасно поступити *неопходно је да приговор садржи одређене информације, односно одређену форму.*

На овај начин избјегавате ситуацију да из приговора није јасно на шта приговарате, на који прави однос се позивате, те које околности или чињенице наводите.

Савјет: *настојте бити прецизни и недвосмислени у приговору. Пажљиво прочитајте документацију на основу које је настао однос и прецизно наведите околности, претходну комуникацију са финансијском институцијом, норме на које се позивате, односно све оно за што процијените да може поткријепити Вашу тврдњу.*



ВАЖНО ЈЕ ПОЗНАВАТИ ШТА ПРИГОВОР ТРЕБА ДА САДРЖИ!

Имајте на уму да приговор треба да садржи:

- » Основне податке о особи која подноси приговор (име и презиме, тачну и потпуну адресу, те контакт телефон);
- » Тачан назив и адресу институције којој се приговор подноси;
- » Кратки опис ситуације и број уговора;
- » Доказе којима се поткрепљују наводи из описа;
- » Приједлог рјешења;
- » Датум подношења приговора;
- » Потпис.



КОРИСНИ КОНТАКТИ



АГЕНЦИЈА ЗА БАНКАРСТВО ФЕДЕРАЦИЈЕ БИХ

Змаја од Босне 476
71000 Сарајево

Тел: + 387 (33) 72 14 00
Fax: + 387 (33) 66 88 11
Email: agencija@fba.ba

www.fba.ba



ОМБУДСМЕН ЗА БАНКАРСКИ СИСТЕМ ФБИХ

Змаја од Босне 476
71000 Сарајево

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

www.fba.ba



АГЕНЦИЈА ЗА БАНКАРСТВО РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

Васе Пелагића 11а
78 000 Бања Лука

Тел: +387 (51) 224-079
Fax: + 387 (51) 216-665
Email: office@abrs.ba

www.abrs.ba



ОМБУДСМАН ЗА БАНКАРСКИ СИСТЕМ РС

Васе Пелагића 11а
78 000 Бања Лука

Тел: + 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

Групација Свјетске банке

1818 H Street NW

20433 Вашингтон, Округ Колумбија, САД

www.worldbank.org

paymentsystems@worldbank.org

контакт телефон: +1202 473-1000