

Na osnovu čl. 4g, 9. i 25. Zakona o Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine FBiH", br. 9/96, 27/98, 20/00, 45/00, 58/02, 13/03, 19/03, 47/06, 59/06, 48/08, 34/12 i 77/12), člana 41 Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga ("Službene novine Federacije BiH", broj: 31/14), člana 18. Statuta Agencije za bankarstvo Federacije BiH ("Službene novine Federacije BiH", broj: 42/04), člana 5. i 6. Odluke o uslovima i načinu postupanja banke, mikrokreditne organizacije i lizing društva po prigovoru klijenta ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14 i 26/14) i člana 3. i 4. Odluke o uslovima i načinu postupanja po zahtjevu žiranta za oslobađanje od obaveze jemstva ("Službene novine Federacije BiH", br. 23/14,26/14), Upravni odbor Agencije za bankarstvo Federacije BiH na 61. sjednici održanoj dana 25.07.2014. godine, donosi

PRAVILA POSTUPANJA OMBUDSMENA ZA BANKARSKI SISTEM FEDERACIJE BOSNE I HERCEGOVINE

I. OSNOVNE ODREDBE

Član 1.

Ovim pravilima uređuju se uslovi i način postupanja Ombudsmena za bankarski sistem (u daljem tekstu: Ombudsmen) uspostavljenog u Agenciji za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine (u daljem tekstu: Agencija) po obavještenju u pisanoj formi, odnosno prigovoru klijenta, korisnika finansijskih usluga (u daljem tekstu: korisnik), ako finansijska organizacija bankarskog, mikrokreditnog i lizing sistema Federacije BiH (u daljem tekstu: davalac usluga) nije odgovorila na prigovor korisnika u pisanoj formi u roku koji je propisan zakonom ili propisima Agencije, odnosno ako korisnik nije zadovoljan odgovorom davaoca usluga ili drugim ishodom postupka po prigovoru podnesenom davaocu usluga, kao i uslovi i način postupanja Ombudsmena po zahtjevu žiranta za oslobađanje od obaveze jemstva.

Značenje pojedinih pojmova

Član 2.

U smislu ovih pravila pojedini pojmovi imaju sljedeće značenje:

- a) Ombudsmen je jedan od nosilaca zaštite prava korisnika u Federaciji Bosne i Hercegovine uspostavljen u Agenciji, koji omogućava da se nastale nesuglasice i sporovi između davalaca usluga i korisnika mogu pravično i brzo riješiti od strane nezavisnih lica, s minimumom formalnosti putem usaglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način. Cilj Ombudsmena je promoviranje i zaštita prava i interesa korisnika;
- b) korisnik je svako fizičko lice na koje se primjenjuje Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga, kao i žiranti bilo da se radi o fizičkom ili pravnom licu;
- c) žirant je pravno ili fizičko lice koje je garant kreditnog posla i koje se obavezuje, isključivo u pisanoj formi, izvršiti namirenje povjeriocu tek kad to nije moguće izvršiti koristeći sve instrumente osiguranja kredita u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti žiranata u Federaciji BiH;
- d) davalac usluga je banka, mikrokreditna organizacija i lizing društvo;
- e) obavještenje odnosno prigovor je svako obraćanje korisnika u pisanoj formi upućeno Ombudsmenu, kada korisnik smatra da se davalac usluga ne pridržava odredaba zakona ili nekog drugog propisa;

- f) zahtjev je svako obraćanje u pisanoj formi Ombudsmenu, kojim se traži oslobađanje od obaveze jemstva, a kada žirant smatra da se povjerilac ne pridržava odredbi iz Zakona o zaštiti žiranata.

II. PRAVILA POSTUPKA

Opći uslovi

Član 3.

- (1) Ombudsmen postupak vodi po obavještenjima, odnosno prigovorima, zahtjevima ili po službenoj dužnosti i drugim aktima kojim se korisnici obraćaju Ombudsmenu.
- (2) Poslovníkom o radu će se posebno utvrditi prijem stranaka i postupak komunikacije korisnika sa Ombudsmenom.

Član 4.

- (1) Ombudsmen u izvršavanju svoje funkcije daje odgovore, preporuke, mišljenja, prijedloge, sačinjava izvještaje, te predlaže mjere za rješavanje prigovora ili zahtjeva.
- (2) U postupku posredovanja Ombudsmen postupa prema pravilima postupka medijacije i nakon okončanog postupka posredovanja sačinjava pisane Sporazume o nagodbi koji imaju snagu izvršne isprave.

Član 5.

Akti Ombudsmena nisu upravni akti, ali korisnik može uputiti prigovor Ombudsmenu na sadržaj dostavljenog pismena.

Član 6.

- (1) Tokom postupka Ombudsmen će posredovanjem među strankama težiti ka sporazumnom rješavanju predmeta.
- (2) Ombudsmen će u toku cijelog postupka nastojati učinkovito i kvalitetno završiti postupak po prigovoru ili zahtjevu.
- (3) Ombudsmen će voditi postupak posredovanja s ciljem sporazumnog rješavanja sporne situacije na koju je ukazano prigovorom ili zahtjevom.
- (4) O pitanjima postupka i rokovima za postupanje koja nisu regulirana zakonom i ovim pravilima Ombudsmen će odlučiti u svakom konkretnom slučaju.

Član 7.

Ombudsmen ne naplaćuje naknadu za svoj rad, ali stranke samostalno snose troškove koji se odnose na dostavljeni podnesak i radnje koje poduzimaju tokom dostavljanja podneska.

Prava korisnika

Član 8.

- (1) Ako davalac usluge nije odgovorio na prigovor korisnika u roku od 30 dana od dana podnošenja prigovora ili ako korisnik nije zadovoljan odgovorom davaoca usluge ili drugim ishodom postupka provedenog po prigovoru podnesenom davaocu usluga, ima pravo da o tome obavijesti ili uloži prigovor Ombudsmenu.
- (2) Žirant ima pravo podnijeti zahtjev Ombudsmenu za oslobađanje od jemstva, ako smatra da se davalac usluga ne pridržava odredbi iz Zakona o zaštiti žiranata u FBiH.

Pokretanje postupka/pravila postupka

Član 9.

Postupak pred institucijom Ombudsmena pokreće se obavještenjem, odnosno prigovorom, zahtjevom ili po službenoj dužnosti (ex officio).

Član 10.

- (1) Obavještenje, odnosno prigovor ili zahtjev iz člana 8. ovih pravila sadrži:
 - a) lične podatke ime i prezime, adresu, ime i prezime zakonskog zastupnika ili punomoćnika podnosioca i prebivalište ili boravište i adresu tog lica;
 - b) poslovno ime, sjedište i adresu davaoca usluge i njegovog organizacionog dijela, na čije postupanje se odnosi prigovor ili zahtjev;
 - c) potpun i tačan opis spornog odnosa, uključujući i vrijeme i mjesto njegovog nastanka;
 - d) izjavu o tome da li je i kada pokrenut postupak kod drugog tijela ili organa u vezi sa podnesenim zahtjevom ili prigovorom;
 - e) datum podnošenja, potpis korisnika ili žiranta, odnosno zastupnika ili punomoćnika.

- (2) Uz obavještenje i/ili prigovor iz prethodnog stava korisnik će priložiti:
 - a) fotokopiju ugovora zaključenog sa davaocem usluge na čije postupanje korisnik prigovara, ako je to moguće;
 - b) fotokopiju drugih isprava i dokumenata u vezi sa uvjetima korištenja finansijske usluge, ako je to moguće;
 - c) prigovor podnesen davaocu usluge;
 - d) odgovor davaoca usluge na prigovor korisnika, ako je dostavljen korisniku i
 - e) raspoložive dokaze kojima se potkrepljuju istaknuti navodi i činjenično stanje opisano u prigovoru.

- (3) Uz zahtjev za oslobađanje od jemstva iz stava (1) ovog člana žirant će priložiti:
 - a) fotokopiju ugovora o jemstvu odnosno kreditu zaključenog sa davaocem usluge;
 - b) fotokopiju drugih isprava u vezi sa uvjetima korištenja finansijske usluge;
 - c) raspoložive dokaze kojima se potkrepljuju istaknuti navodi, činjenično stanje i okolnosti opisano u zahtjevu.

Član 11.

- (1) Obavještenje i/ili prigovor ili zahtjev upućen Ombudsmenu mora biti podnesen u pisanoj formi i dostavlja se poštom ili neposredno predajom putem protokola na adresu Agencije. Uslov pisane forme ispunjavaju i podnesci upućeni elektronskom poštom, s tim što odgovor Ombudsmena mora biti upućen poštom na dostavljenu adresu podnosioca.
- (2) Prigovor ili zahtjev Ombudsmenu može biti podnesen i putem punomoćnika koji obavezno dostavlja i originalno ovlaštenje za zastupanje (punomoć) u čije ime podnosi prigovor ili zahtjev.
- (3) Korisnik, žirant ili njihov punomoćnik dužni su da o svakoj promjeni adrese i okolnosti koje se odnose na njihov prigovor ili zahtjev obavijeste Ombudsmena.

Član 12.

Ako prigovor ili zahtjev ne sadrži podatke iz člana 10 stav (1) ovih pravila, odnosno ako korisnik nije dostavio priloge iz člana 10, st. (2) i (3) ovih pravila ili ako je sadržaj istog nepotpun ili nerazumljiv, Ombudsmen će u roku od 15 dana od dana dostavljanja predmetnog podneska pozvati korisnika da, u roku od 8 dana od dana pozivanja, iste uredi na odgovarajući način, odnosno da u istom roku izvrši ispravku, dostavi i druga objašnjenja, dopune i dokaze, ako je to potrebno za pravilnu i potpunu ocjenu opravdanosti podnesenog prigovora ili zahtjeva.

Član 13.

Ukoliko korisnik dokaže da priloge iz člana 10. st. (2) ili (3) ovih pravila nije mogao dobiti od davaoca usluge redovnim putem, Ombudsmen će iste zatražiti od davaoca usluge u pisanoj formi, ukoliko ocijeni da su isti neophodni za pravilnu i potpunu ocjenu opravdanosti prigovora ili zahtjeva.

Član 14.

Ako korisnik ne dostavi tražene podatke u roku iz člana 12. ovih pravila Ombudsmen će obrazloženim odgovorom obavijestiti korisnika da se takav podnesak ne prihvata i isti će se smatrati kao da nije ni podnesen.

Član 15.

Ukoliko je korisnik uložio prigovor Ombudsmenu, a prethodno se nije obratio davaocu usluge, njegov prigovor Ombudsmen neće ni razmatrati i isti će bez odlaganja dostaviti davaocu usluge radi razmatranja i dostave odgovora korisniku, o čemu će se korisnik obavijestiti u pisanoj formi, u skladu sa zakonom i propisima Agencije, izuzev ako se iz upućenog podneska jasno vidi da su prava korisnika ugrožena postupanjem davaoca usluga.

Prethodni postupak

Član 16.

Svaki primljeni podnesak Ombudsmen će pismeno zvesti u poseban registar, a potom pristupiti prethodnom ispitivanju u kome se utvrđuju proceduralne pretpostavke za razmatranje predmeta, kao što su urednost i prihvatljivost navedenog podneska.

Član 17.

- (1) Ako se korisnik obrati Ombudsmenu usmeno ili putem telefona, a Ombudsmen ocijeni da nema osnova za prihvatanje prigovora i poduzimanje mjera iz okvira njegove nadležnosti i ovlasti, Ombudsmen će dati uputu podnosiocu o tome pred kojim tijelom i u kojem postupku može ostvariti svoje eventualno pravo.
- (2) U slučaju iz stava (1) ovog člana podnesak se neće registrirati kao primljeni prigovor ili zahtjev, već će Ombudsmen evidentirati obraćanje i stručnu pomoć koja je pružena, o čemu će se sačiniti službena zabilješka.

Član 18.

- (1) Ombudsmen vodi evidenciju o svim primljenim podnescima i postupanju po njima, izuzev usmenog obraćanja o čemu se vodi knjiga službenih zabilješki.
- (2) Podaci iz evidencije navedene u stavu (1) ovog člana su sastavni dio polugodišnjeg i godišnjeg izvještaja o radu Ombudsmena, koji se dostavlja Parlamentu Federacije BiH i Vladi Federacije BiH.

Član 19.

Ombudsmen će obrazloženim odgovorom obavijestiti korisnika o neprihvatanju primljenog podneska:

- a) koji je u osnovi istovjetan prigovoru ili zahtjevu već razmatranom od strane Ombudsmena, a ne sadrži nove relevantne podatke;
- b) koji je podnesen od strane neovlaštenog lica;
- c) za koju smatra da je zlonamjerna, zloupotrijebljena ili se koristi suprotno svrsi.

Postupanje po obavještenju ili prigovoru korisnika

Član 20.

- (1) Nakon prijema i na osnovu ocjene opravdanosti podneska korisnika, Ombudsmen će zahtijevati od davaoca usluga izjašnjenje o navodima iz obavještenja, odnosno prigovora korisnika.
- (2) Davalac usluge je obavezan da se, u roku od 8 dana od dana prijema akta Ombudsmena, izjasni o navodima korisnika i da dostavi dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz izjašnjenja, kao i da eventualno predloži rješenje spornog odnosa, koji uključuje i prijedlog za posredovanje.
- (3) Ako je to potrebno za ocjenu osnovanosti prigovora i raspravljanje spornog odnosa, Ombudsmen može zahtijevati i dodatna objašnjenja, dopune i dokaze od davaoca usluge, koji je obavezan da postupi po ovom zahtjevu u roku od 8 dana od dana prijema zahtjeva.
- (4) Izjašnjenje davaoca usluga obavezno sadrži: opis spornog odnosa, ocjenu osnovanosti prigovora sa navođenjem odredbi propisa ili ugovora na osnovu kojih je došlo do nastanka spornog odnosa i tražene odgovore na pitanja iz akta Ombudsmena.
- (5) Ako Ombudsmen na temelju činjenica iz prigovora klijenta, a nakon izjašnjenja povjerioca o tim činjenicama u roku iz stava (3) ovog člana, ocijeni da su u pitanju povrede odredbi zakona ili drugih propisa, dostavlja preporuku u pisanoj formi Agenciji za dalje postupanje po prigovoru korisnika u skladu sa ovlaštenjima Agencije u okviru njene nadležnosti.
- (6) Ako Ombudsmen na temelju činjenica iz prigovora klijenta, a nakon izjašnjenja povjerioca o tim činjenicama u roku iz stava (3) ovog člana, ocijeni da nisu u pitanju povrede odredbi zakona ili drugih propisa, Ombudsmen, klijent ili povjerilac mogu dati prijedlog u pisanoj formi za pokretanje postupka posredovanja.

Postupanje po zahtjevu za oslobađanje od obaveze jemstva

Član 21.

- (1) Nakon prijema i razmatranja ocjene osnovanosti zahtjeva žiranta, Ombudsmen će dopisom obavijestiti davaoca usluga, te zahtijevati od davaoca usluga pismeno izjašnjenje o navodima iz zahtjeva žiranta.
- (2) Davalac usluge je obavezan da se, u roku od 15 dana od dana prijema akta Ombudsmena, izjasni o navodima iz zahtjeva žiranta za oslobađanje od obaveze jemstva, kao i da dostavi dokaze kojima se potkrepljuju navodi iz izjašnjenja.
- (3) Ombudsmen na temelju podnesenih dokaza iz zahtjeva žiranta i nakon izjašnjenja povjerioca o tim činjenicama, razmatra da li su u pitanju povrede zakona kojima se uređuje zaštita žiranta.
- (4) Nakon provedenog postupka i ocjene činjenica, Ombudsmen dostavlja preporuku Agenciji u pisanoj formi, kojom predlaže postupanje po zahtjevu za oslobađanje od jemstva.

Pokretanje postupka ex officio

Član 22.

Ombudsmen pokreće postupak po službenoj dužnosti, ako na osnovu saznanja ocijeni da se davalac usluga u svom radu ne pridržava odredbi zakona, propisa Agencije i ovih pravila.

Član 23.

- (1) Ukoliko Ombudsmen ocijeni da predmet, pokrenut po službenoj dužnosti, ukazuje na moguća kršenja prava korisnika utvrđena zakonom ili propisima Agencije, pribavit će svu potrebnu dokumentaciju, zatražiti izjašnjenja davaoca usluge, i nakon dostavljanja, uvidom u iste, razmotriti mogućnost posredovanja u cilju mirnog i efikasnog rješavanja spornog odnosa.
- (2) O poduzetim mjerama po službenoj dužnosti izvijestit će se sve strane na koje se predmet odnosi, te će se tražiti izjašnjenje od odgovorne strane.
- (3) Odbijanje postupanja po zahtjevu Ombudsmena smatrat će se odbijanjem saradnje o čemu se neposredno izvještava Agencija.

III. POSTUPAK POSREDOVANJA U MIRNOM RJEŠAVANJU SPORNIH ODNOSA-MEDIJACIJA

Prijedlog za posredovanje

Član 24.

- (1) Ako Ombudsmen, na osnovu činjenica i okolnosti iz obavještenja, odnosno prigovora korisnika i izjašnjenja davaoca usluge i pribavljenih dokaza, ocijeni da je za okončanje postupka po obavještenju odnosno prigovoru korisnika potrebno posredovanje u mirnom rješavanju spornog odnosa (u daljem tekstu: posredovanje) između korisnika i davaoca usluge ili da je pokretanje postupka posredovanja cjelishodno iz drugih razloga, on će u roku od 15 dana od dana te ocjene obavijestiti stranke sa prijedlogom za posredovanje i u pisanoj formi zatražiti saglasnost obje stranke za pokretanje ovog postupka.
- (2) Ukoliko stranke prihvate prijedlog za posredovanje, Ombudsmen obavještava stranke o mjestu, datumu i času održavanja sastanka za posredovanje.
- (3) Kad korisnik ili davalac usluge stave prijedlog za posredovanje u mirnom rješavanju spornog odnosa (u daljem tekstu: posredovanje), Ombudsmen će ga bez odlaganja dostaviti drugoj strani i zatražiti njenu saglasnost u pisanoj formi za pokretanje ovog postupka.
- (4) Ako se druga strana pismeno saglasi sa prijedlogom za posredovanje, Ombudsmen cijeni da li je potrebno posredovanje između korisnika i davaoca usluge.
- (5) Ukoliko Ombudsmen ocijeni da je posredovanje potrebno, u pisanoj formi obavještava stranke o mjestu, datumu i času održavanja sastanka za posredovanje.
- (6) Ukoliko Ombudsmen ocijeni da posredovanje nije cjelishodno iz drugih razloga, u pisanoj formi obavještava o tome stranke, uz odgovarajuće preporuke ili mišljenja.
- (7) Ako se stranka koja je primila prijedlog za posredovanje, u roku od 15 dana od dana prijema ili u drugom roku koji je naveden u prijedlogu, a koji ne može biti kraći od 8 dana, ne izjasni o prijedlogu, smatrat će se da je prijedlog za posredovanje odbijen. Ombudsmen o tome u pisanoj formi obavještava stranke.

Član 25.

- (1) Smatra se da stranka koja predloži, odnosno koja se pismeno saglasi sa prijedlogom za posredovanje prihvaća odredbe ovih pravila kao i pravila iz Zakona o postupku medijacije.
- (2) Obrazac prijedloga za posredovanje nalazi se u Prilogu 1. ovih pravila i čini njihov sastavni dio.

Principi

Član 26.

U postupku posredovanja u mirnom rješavanju spornih odnosa, Ombudsmen će poštivati principe: zakonitosti, nepristranosti, stručnosti, jednakih prava i pravičnosti, efikasnosti i transparentnosti pravila i procedura postupanja.

Učesnici u postupku

Član 27.

- (1) U postupku posredovanja stranke mogu biti korisnik, žirant, odnosno druga lica koja, po zakonu ili drugom propisu, imaju određena prava korisnika i davaoci usluga.
- (2) Kao učesnici u postupku posredovanja mogu se pojaviti i ovlaštena lica sa specijalističkim znanjima ili medijatori.
- (3) Ombudsmen može, u zavisnosti od složenosti predmeta, koji zahtijeva specijalistička znanja i iskustvo iz određene oblasti predložiti da se postupak posredovanja vodi pred medijatorom.
- (4) U postupku posredovanja stranke mogu zastupati njihovi zakonski zastupnici ili punomoćnici koji podnose odgovarajuću odluku ili ovlaštenje za zastupanje (punomoć) na prvom sastanku.

Troškovi postupka

Član 28.

Postupak posredovanja pred Ombudsmenom je bez naknade za stranke, koje snose samo materijalne troškove postupka (troškove putovanja, nagradu i naknadu troškova vještačenja, nagrade i naknade troškova u postupku medijacije i sl.).

Tok postupka

Član 29.

- (1) Ombudsmen će posredovati na neutralan i nepristrasan način u toku cijelog postupka, u pogledu stranaka i u pogledu predmeta spora i neće davati obećanja niti će garantovati određeni rezultat postupka.
- (2) Ombudsmen ne može nametnuti strankama rješenje spornog odnosa.

Član 30.

- (1) Stranke su obavezne blagovremeno dostaviti Ombudsmenu svu relevantnu dokumentaciju u vezi sa predmetom spornog odnosa.
- (2) Prisustvo stranaka postupku je obavezno.

Član 31.

- (1) Ombudsmen je obavezan da provede postupak posredovanja bez odugovlačenja.

- (2) Postupak posredovanja trebao bi se okončati u roku od 30 dana od dana pokretanja postupka.

Član 32.

- (1) Postupak posredovanja pokreće se pismenim ugovorom o posredovanju, koji potpisuju stranke na početku sastanka za posredovanje.
- (2) Nakon potpisivanja ugovora o posredovanju, Ombudsmen ukratko upoznaje stranke sa ciljevima i pravilima postupka koji će biti proveden, položajem Ombudsmena, kao i stranaka u postupku.

Član 33.

- (1) U toku postupka posredovanja Ombudsmen može voditi i odvojene sastanke sa svakom strankom pojedinačno.
- (2) Ombudsmen će informacije koje mu budu dostavljene u toku odvojenih sastanaka zadržati u tajnosti i neće o njima raspravljati sa drugom stranom, ukoliko drukčije nije dogovoreno.
- (3) Na zahtjev stranke, istaknut u odvojenom sastanku, Ombudsmen može iznijeti prijedlog opcija, ali ne i rješenje.

Član 34.

- (1) Kada stranke u postupku posredovanja rasprave i iznađu rješenje spornog odnosa, sačinit će i potpisati pismeni sporazum o nagodbi.
- (2) Sporazum o nagodbi, koji stranke postignu u postupku posredovanja i sačine u pisanoj formi, ima snagu izvršne isprave.
- (3) Na zahtjev stranaka, Ombudsmen će učestvovati u sačinjavanju sporazuma.

Član 35.

- (1) U toku cijelog postupka posredovanja svaka stranka može odustati od prijedloga za posredovanje, u bilo kojem trenutku.
- (2) U slučaju iz stava (1) ovog člana postupak posredovanja se nastavlja sa preostalim strankama ukoliko u postupku učestvuje više stranaka.
- (3) Ombudsmen može obustaviti postupak posredovanja ako ocijeni da dalje vođenje postupka i nastojanje da se postigne mirno rješenje spornog odnosa nije cjelishodno, u pravilu, nakon što je strankama data mogućnost da se o tome izjasne.
- (4) Postupak posredovanja može se obustaviti ako se sporazum o nagodbi ne postigne u roku od 30 dana od dana podnošenja zahtjeva za posredovanje, s tim da se ovaj rok, na prijedlog svake stranke, može produžiti sporazumom stranaka.

Član 36.

Izjavu stranke (usmenu ili u pisanoj formi) o odustajanju od daljeg postupka posredovanja, odnosno ocjenu Ombudsmena da je dalje vođenje postupka necjelishodno, Ombudsmen će sačiniti u formi posebnog akta.

Član 37.

Završetak postupka posredovanja utvrđuje se, prema okolnostima slučaja, u zapisniku koji sačinjava Ombudsmen i koji potpisuju stranke, odnosno zabilješkom u pisanoj formi u spisu predmeta.

Član 38.

- (1) Uz saglasnost stranaka, postupak posredovanja može se prekinuti u svrhu pribavljanja odgovarajućih dokaza, stručnog mišljenja ili zvaničnog stava povodom spornog odnosa ili iz drugih opravdanih razloga.
- (2) Ombudsmen će prekinuti postupak posredovanja ako postoje ili se, u toku postupka, pojave razlozi koji ga sprečavaju da bude neutralan i nepristrasan.
- (3) Prekinuti postupak posredovanja nastaviti će se na prijedlog bilo koje stranke ili Ombudsmena.
- (4) U sporazumu sa strankama Ombudsmen će odrediti datum i vrijeme nastavka postupka posredovanja.

IV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Član 39.

Pokretanje i vođenje postupka posredovanja između stranaka, ne isključuje niti utječe na ostvarivanje njihovih prava na sudsku zaštitu, u skladu sa zakonom.

Član 40.

Odredbe ovih pravila koji uređuju odnose i institute iz Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga u FBiH, će se primjenjivati u rokovima koje je propisao ovaj zakon.

Član 41.

Ova pravila stupaju na snagu narednog dana od dana objavljivanja u "Službenim novinama FBiH".

Broj: U.O.-61-6/14

Sarajevo, 25.07.2014.godine

PREDSJEDNICA

UPRAVNOG ODBORA

Rajka Topčić, dipl. ecc., s.r.

Prilog 1.

PRIJEDLOG ZA POSREDOVANJE U MIRNOM RJEŠAVANJU SPORNOG ODNOSA

1. Ime, prezime i adresa / Poslovno ime i sjedište predlagača

Kontakt lice Kontakt telefon

2. Ime, prezime i adresa / Poslovno ime i sjedište druge strane u spornom odnosu

Kontakt telefon

3. Predmet spornog odnosa (opisati spor o kojem je riječ)

PRILOG:

1

2

3

4

5

6

Dostavljam ovaj prijedlog Ombudsmenu za bankarski sistem u sastavu Agencije za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine radi dostavljanja drugoj strani i daljeg postupanja.