

Pravo na prigovor korisnika finansijskih usluga

Jedno od osnovnih prava korisnika finansijskih usluga, koje je utvrđeno propisima o zaštiti korisnika finansijskih usluga jeste pravo na prigovor. Pravo na prigovor mora biti jasno precizirano opštim uslovima poslovanja i u ugovoru o kreditu, te je obavezan element ovog ugovora,

Pravo na prigovor podrazumijeva pravo korisnika finansijske usluge, jemca ili drugog lica koje lično osigurava ispunjenje obaveza korisnika, kao i lica koje se obratilo sa zahtjevom za korištenje finansijske usluge, da podnese prigovor ako smatra da se davalac finansijskih usluga ne pridržava odredbi zakona, podzakonskih propisa, opštih uslova poslovanja, dobre poslovne prakse i obaveza iz zaključenog ugovora o kreditu ili drugoj finansijskoj usluzi.

Sadržaj prigovora

Podnosilac prigovora treba navesti svoje osnovne podatke (ime, prezime, adresu), kao i opis spornog odnosa sa finansijskom institucijom, koji je prema njegovom mišljenju nastao kao posljedica nepridržavanja odredbi zakona, podzakonskih propisa, zaključenog ugovora, dobrih poslovnih običaja ili objavljenih opštih uslova poslovanja od strane finansijske institucije (banke, mikrokreditne organizacije, lizing društva). Također je potrebno navesti vrijeme i mjesto nastanka tog spornog odnosa.

Obaveze davaoca finansijskih usluga

Da bi se osiguralo da se pravo na prigovor i ostvaruje u praksi, propisima o zaštiti korisnika finansijskih usluga su vrlo precizno definisane obaveze davaoca finansijskih usluga. Oni moraju organizovati poslove postupanja po prigovorima na način da svaki prigovor bude obrađen, a podnosilac prigovora mora dobiti odgovor na isti. Davalac finansijske usluge mora na prigovor odgovoriti u roku od 30 dana. Odgovor mora biti u pismenoj formi, razumljiv za podnosioca i potpun te sadržavati ocjenu osnovanosti prigovora. Ocjena osnovanosti prigovora mora biti detaljno obrazložena i potkrijepljena dokazima i/ili propisima. Davaoc finansijske usluge ne može naplatiti bilo kakav trošak od podnosioca prigovora u postupku rješavanja po istom.

Kako postupiti ukoliko podnosilac prigovora nije zadovoljan ishodom prigovora

Ukoliko davaoc finansijske usluge ne postupi po prigovoru u propisanom roku ili podnosilac prigovora nije zadovoljan odgovorom, može se dalje obratiti Agenciji za bankarstvo Federacije BiH, odnosno Ombudsmanu za bankarski sistem Republike Srpske ukoliko se radi o podnosiocu prigovora iz ovog entiteta.

Uloga Ombudsmana za bankarski sistem

U okviru entitetskih Agencija za bankarstvo uspostavljene su organizacione jedinice Ombudsmana za bankarski sistem s ciljem promovisanja i zaštite prava i interesa korisnika finansijskih usluga. Ombudsmen, kao jedan od nosilaca ove zaštite ima ulogu da osigura da se nastale nesuglasice i sporovi između davaoca finansijskih usluga i njihovih korisnika mogu pravedno i brzo riješiti od nezavisnih lica, sa minimumom formalnosti putem usaglašavanja, posredovanja ili na drugi miran način.

Detaljnije informacije o Ombudsmanima za bankarski sistem mogu se naći na web stranicama entitetskih agencija za bankarstvo: www.fba.ba (Agencija za bankarstvo FBiH) i www.abrs.ba (Agencija za bankarstvo RS).