

---

**АГЕНЦИЈА ЗА БАНКАРСТВО  
РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ  
БАЊА ЛУКА**

**ПРАВИЛНИК  
О ОМБУДСМАНУ  
ЗА БАНКАРСКИ СИСТЕМ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ**

**Бања Лука, јуни 2016. године**

---

На основу члана 16. Закона о Агенцији за банкарство Републике Српске (“Службени гласник Републике Српске”, бр. 59/13) и члана 17. став 1. тачка з) Статута Агенције за банкарство Републике Српске (“Службени гласник Републике Српске”, број 95/13), Управни одбор Агенције за банкарство Републике Српске, на сједници одржаној 17.06.2016. године д о н и о ј е

## **ПРАВИЛНИК О ОМБУДСМАНУ ЗА БАНКАРСКИ СИСТЕМ РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ**

### **I - ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.**

Овим правилником ближе се уређује рад и финансирање Омбудсмана за банкарски систем (Омбудсман), услови и поступак за именовање и престанак дужности лица које руководи Омбудсманом, извјештавање и друга питања од значаја за рад Омбудсмана.

Омбудсман је самостална организациона јединица у саставу Агенције за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: Агенција), која промовише заштиту права и интересе потрошача, односно физичких лица корисника финансијских услуга, који у односе са финансијским организацијама банкарског система ступају ради коришћења услуга у сврхе које нису намијењене њиховој пословној или другој комерцијалној дјелатности (корисник).

Техничке, административне, материјалне и финансијске услове за рад Омбудсмана обезбјеђује Агенција.

Радно-правни статус и друга права из радног односа лица које руководи Омбудсманом и других лица запослених у Омбудсману остварују се у Агенцији.

### **II - РАД ОМБУДСМАНА И ИЗВЈЕШТАВАЊЕ**

#### **Члан 2.**

Омбудсман поступа по поднесеном приговору и посредује у мирном рјешавању спорних односа између корисника и финансијских организација банкарског система.

Омбудсман је овлашћен да прими, прати и истражује све случајеве кршења закона и других прописа, од стране било које финансијске организације банкарског система Републике Српске, и да о томе доставља информације надлежним организационим дијеловима Агенције.

Омбудсман је дужан да пружа информације о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга и трећих оштећених лица и извршава остале задатке утврђене законом.

#### **Члан 3.**

Омбудсман своје дужности обавља независно и самостално.

У поступку разматрања приговора и посредовања у мирном рјешавању спорних односа Омбудсман је дужан да поштује начела утврђена Законом.

#### **Члан 4.**

У оквиру својих овлашћења Омбудсман издаје писмена на меморандуму Агенције, а писмена потписује лице које руководи Омбудсманом (омбудсман), чији се потпис овјерава печатом Агенције.

Омбудсман је овлашћен да донесе опште и појединачне препоруке.

Опште препоруке, које се односе на неку ситуацију која има општији значај, могу се дати за једну или више финансијских организација.

Омбудсман може да подноси и посебне извјештаје, ако је то потребно или на захтјев Управног одбора Агенције.

#### **Члан 5.**

Омбудсман сарађује са Омбудсменом за банкарски систем Федерације Босне и Херцеговине, другим носиоцима заштите потрошача у Републици Српској, Босни и Херцеговини и иностранству.

Омбудсман представља Републику Српску у међународним организацијама за заштиту корисника финансијских услуга.

Ако у поступку Омбудсман утврди да расправљање спорног односа спада у надлежност другог органа, организације или институције, прослиједиће спис надлежном органу, организацији или институцији.

### **III - ИМЕНОВАЊЕ И ПРЕСТАНАК ДУЖНОСТИ ЛИЦА КОЈЕ РУКОВОДИ ОМБУДСМАНОМ**

#### **Члан 6.**

Управни одбор Агенције врши избор и разрјешење лица које руководи Омбудсманом.

Управни одбор Агенције, на приједлог Комисије Агенције, бира и именује омбудсмана из реда запослених у Агенцији, након спроведеног поступка интерног оглашавања у Агенцији.

Уколико поступак интерног оглашавања не успије, тј. ако не буде пријављених кандидата или нико од кандидата не испуњава услове и критеријуме прописане овим правилником и утврђене одлуком Управног одбора, избор и именовање омбудсмана, на приједлог Комисије Агенције, извршиће Управни одбор Агенције на основу спроведеног јавног конкурса.

#### **Члан 7.**

За омбудсмана може бити изабрано лице које, поред испуњености општих услова, има високу стручну спрему VII степен - правни факултет, односно дипломирани правник - најмање 240 ECTS бодова, најмање пет година радног искуства у струци у области финансија или у финансијским институцијама и положен правосудни испит, доказане резултате и успјех у обављању ранијих послова, руководне и организационе способности, и посједује високе моралне особине за вршење дужности омбудсмана, као и стечен углед у раду.

Омбудсман је независан у обављању својих задатака, одговара Управном одбору за њихово извршавање и спровођење и не дјелује као заступник Агенције.

Друге услове и процедуру за избор одлуком утврђује и спроводи Агенција.

### **Члан 8.**

За омбудсмана не може бити изабрано лице које је радило у финансијским организацијама банкарског система у смислу Закона о Агенцији за банкарство Републике Српске или њиховим стручним удружењима, у периоду од три године прије избора за омбудсмана и које има приватни (финансијски) интерес у финансијским организацијама банкарског система Републике Српске.

### **Члан 9.**

Омбудсман се бира на временски период од пет година, може бити поново биран једном или више пута и не може се разријешити дужности без оправданог разлога.

Лице коме престане дужност омбудсмана, а не буде поново изабрано на ту дужност, распорођује се на друго одговарајуће мјесто у Агенцији.

### **Члан 10.**

Омбудсману дужност може престати ако:

- а) поднесе оставку;
- б) је истекао мандат;
- в) није у могућности да обавља своје дужности;
- г) није напустио неспојиву функцију;
- д) је проглашен кривим и изречена му је правоснажна пресуда за кривично дјело учињено са умишљајем из области привредног криминала.

Када је мјесто упражњено, поступак за избор новог омбудсмана започиње у року од мјесец дана.

### **Члан 11.**

Омбудсман доставља Управном одбору Агенције приједлог прописа који се односи на правила поступања и рад Омбудсмана, ради усвајања.

### **Члан 12.**

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у “Службеном гласнику Републике Српске”.

УО број: 209/16  
17.06.2016. год.  
Бања Лука

ПРЕДСЈЕДНИК  
УПРАВНОГ ОДБОРА  
Мира Бјелац