

PRVA PLATFORMA ZA OTVORENI DIJALOG SA BANKAMA, MKO, OSIGURAVAJUĆIM DRUŠTVIMA



ŽALBE • RECENZIJE • NACIONALNI REJTING

INFORMATIVNI PORTAL BR.1 O NOVCU
I ORGANIZACIJAMA KOJE S NJIM RADE



UPUTSTVO

za podnošenje prigovora banci, mikro kreditnoj organizaciji (MKO) i/ili osiguravajućem društvu

U ovom uputstvu detaljno ćemo analizirati pitanja gdje i kako možete uputiti prigovor banci, MKO ili osiguravajućem društvu u slučaju da su povrijeđeni ugovorni odnosi ili Vas pokušavaju prevariti.

1. Postupak je najbolje početi od same organizacije, odnosno od uprave organizacije u kojoj imate problem. Možete započeti **pozivom šefa poslovnice**. Odgovornost šefova filijala banaka (kao i MKO, osiguravajućih društava) je da riješe probleme klijenta i odgovore na pitanja koja se pojave kada klijent stupi u interakciju sa organizacijom.
2. Ako Vam kontaktiranje poslovnice nije pomoglo, sljedeći korak je **sastavljanje formalne žalbe** (prigovora):
 - 2.1. Na portalu [SveBanke.ba](https://www.svebanke.ba), u odjeljku Sastavi prigovor pronaći ćete detaljan obrazac za podnošenje prigovora.
 - 2.2. Odaberite područje, vrstu finansijske institucije, naziv institucije i vrstu usluge sa kojom niste zadovoljni. Ukoliko usluga nije na popisu, odaberite polje Ostalo, a zatim u posebno polje upišite tačnu uslugu.
 - 2.3. U odjeljku ispod, opišite sporni odnos, vrijeme i mjesto njegovog nastanka te ostale važne informacije u vezi sa problemom.

- 2.4. U sljedećem dijelu popunite svoje lične podatke. Također, ukoliko je moguće unesite broj i datum ugovora sa finansijskom institucijom.
 - 2.5. Nakon što sve popunite, kliknite [Preuzmite PDF](#)
3. Sljedeći korak je **slanje popunjenog obrasca** za prigovor na poštansku adresu banke (MKO, osiguravajućeg društva), koja je automatski navedena pri vrhu prigovora.
- Slanje pismenog prigovora je obavezan korak!** Bez toga nećete moći podnijeti prigovor nadzornom tijelu. Zakonski rok za odgovor je 30 dana.
4. Ako ste poslali pisanu žalbu, ali niste dobili odgovor u roku od 30 dana ili niste zadovoljni odgovorom koji ste dobili, onda možete uputiti **žalbu drugim tijelima**, koja mogu uticati na rješavanje spora u Vašu korist. Razmotrimo redom kome i kako se dalje žaliti.
- 4.1. Za banke i MKO nadzorno tijelo je **Agencija za bankarstvo**, a za osiguravajuća društva **Agencija za nadzor osiguranja**. Obje organizacije imaju ombudsmena, čiji je zadatak vansudsko razrješenje nesuglasica odnosno sporova. Za najbrže i najučinkovitije rješenje, najbolje je istovremeno uputiti žalbu i nadzornom tijelu i ombudsmenu. Njihove adrese su navedene na vrhu prigovora.
 - 4.2. Kako biste poslali žalbu na njihovu adresu, morate ponovo popuniti obrazac za prigovor na našoj stranici. U polju *Vaš opis spornog odnosa, vrijeme i mjesto njegovog nastanka, ostale važne informacije* napišite da ste već poslali žalbu ustanovi, ali niste dobili odgovor odnosno niste zadovoljni istim.
 - 4.3. Odšampajte ponovo ovu žalbu, priložite fotokopije Vašeg ugovora sa finansijskom institucijom i ostale dokumente u vezi sa slučajem. Ne zaboravite priložiti sve relevantne dokumente uz ovu žalbu, kao i potvrdu da ste ovu žalbu već poslali banci (MKO, osiguravajućem društvu), a niste dobili odgovor ili ste ga dobili, ali on nije zadovoljavajući. Ukoliko postoji kopija odgovora, morate je priložiti.

I na kraju, ako niti jedna žalba nije imala efekta, a banka (MKO, osiguravajuće društvo) i dalje krši Vaša prava, jedini zakonski preostali korak je **sudska tužba**. Parnični postupak je dug, skup i težak proces sa neizvjesnim ishodom. Prema tome, najbolje rješenje je da se svi problemi riješe prije suđenja.

Šta se još može učiniti osim suđenja?

Od 2021. godine najveći bankarski resurs, [SveBanke.ba](https://svebanke.ba), posluje s velikim brojem posjetitelja dnevno. Sve banke u zemlji imaju svoju stranicu na ovom portalu, na kojoj možete ostaviti recenzije o aktivnostima banke, kao i MKO i osiguravajućeg društva.

Na osnovu pregleda, gradi se nacionalni rejting banaka. Recenzije o bankama ostavljate u nacionalnom rejtingu na stranici [banaka](#), o MKO - na stranici [MKO](#), a o osiguravajućim društvima - na stranici [osiguravajuća društva](#). Svaka organizacija nastoji riješiti sve problematične situacije, upravo zato je objavljivanje recenzije na portalu od velikog značaja.

Kakve žalbe ima smisla ostaviti na [SveBanke.ba](https://svebanke.ba)?

Objavljivanje negativnih informacija o aktivnostima banke na otvorenom sajtu je mnogo značajnije ako ste prije toga podnijeli zahtjev samoj banci (MKO, osiguravajućem društvu) te niste dobili odgovarajući odgovor.

Žalbe na nekompetentnost zaposlenih, neprofesionalnost, neljubaznost, nepružanje važnih informacija - sve ove žalbe mogu se riješiti objavljivanjem odgovarajuće recenzije na [SveBanke.ba](https://svebanke.ba).

Da bi Vaše informacije bile uočljivije, preporučujemo Vam da u naslov poruke, u nacionalnom rejtingu, napišete kratak sažetak situacije, a u opisu detaljan.

PRVA PLATFORMA ZA OTVORENI DIJALOG SA BANKAMA, MKO, OSIGURAVAJUĆIM DRUŠTVIMA



svebanke.ba

ŽALBE • RECENZIJE • NACIONALNI REJTING

INFORMATIVNI PORTAL BR.1 O NOVCU
I ORGANIZACIJAMA KOJE S NJIM RADE

