

Na osnovu člana 17 stav 1 tačka 2) Zakona o Centralnoj banci Crne Gore ("Sl. list RCG", br. 52/00 i 47/01), i člana 92 stav 8 Zakona o bankama ("Sl. list Crne Gore", br. 17/08), Savjet Centralne banke Crne Gore, na sjednici održanoj 23. i 24. februara 2009. godine, donio je

ODLUKU o bankarskom ombudsmanu

1. Opšta odredba

Predmet odluke

Član 1

Ovom odlukom uređuju se bliži uslovi koje treba da ispunjava zaštitnik prava klijenata banaka i finansijskih institucija (u daljem tekstu: bankarski ombudsman), principi na kojima se zasniva rad bankarskog ombudsmana, postupak zaštite prava klijenata pred bankarskim ombudsmanom, ovlašćenja i obaveze bankarskog ombudsmana i način obezbjeđivanja materijalno-tehničkih uslova za njegov rad.

2. Uslovi za izbor bankarskog ombudsmana

Povezanost sa bankama

Član 2

Za bankarskog ombudsmana može biti izabrano lice koje nije povezano sa bankama, filijalama stranih banaka, mikrokreditnim finansijskim institucijama i kreditnim unijama koje imaju dozvolu, odnosno odobrenje za rad izdato od strane Centralne banke Crne Gore (u daljem tekstu: banke i finansijske institucije) i koje ima značajno iskustvo iz oblasti bankarskog poslovanja.

U smislu stava 1 ovog člana, licem povezanim sa bankama ili finansijskim institucijama smatra se lice:

- 1) koje ima učešće u kapitalu ili glasačkim pravima u banci ili finansijskoj instituciji;
- 2) čiji članovi uže porodice (bračni drug i djeca) imaju učešće u kapitalu ili glasačkim pravima u banci ili finansijskoj instituciji;
- 3) koje kontroliše lice koje ima kvalifikovano učešće u banci ili finansijskoj instituciji;
- 4) čiji članovi uže porodice kontrolišu lice koje ima kvalifikovano učešće u banci ili finansijskoj instituciji.

U smislu stava 1 ovog člana, licem sa značajnim iskustvom iz oblasti bankarskog poslovanja smatra se lice koje ima visoku stručnu spremu i koje ima najmanje pet godina radnog iskustva iz oblasti bankarskog poslovanja, uključujući i kontrolu bankarskog poslovanja.

Ograničenje za izbor

Član 3

Za bankarskog ombudsmana ne može biti izabrano lice:

- 1) koje je osudivano za djelo koje ga čini nedostojnim za vršenje funkcije bankarskog ombudsmana;
- 2) kojem je odlukom nadležnog suda izrečena zaštitna mjera zabrane obavljanja poziva, djelatnosti ili dužnosti;
- 3) prema kojem banka ima ukupnu izloženost veću od 2% iznosa sopstvenih sredstava;
- 4) nad čijom je imovinom zbog neizmirenja obaveza sprovedeno izvršenje u značajnijem obimu;
- 5) koje je bilo na rukovodećim poslovima u banci, odnosno finansijskoj instituciji ili drugom privrednom društvu u vrijeme kada je nad tim društvom otvoren stečajni postupak ili postupak likvidacije.

3. Postupak zaštite prava klijenata i ovlašćenja i obaveze bankarskog ombudsmana

Pravo na pokretanje postupka

Član 4

Postupak pred bankarskim ombudsmanom može pokrenuti klijent banke ili finansijske institucije koji smatra da su aktom, radnjom ili nepostupanjem banke ili finansijske institucije, koji se odnose na korišćenje bankarskih proizvoda i usluga, povrijeđena njegova prava.

Postupak pred bankarskim ombudsmanom je besplatan.

Način pokretanja postupka

Član 5

Postupak pred bankarskim ombudsmanom klijent pokreće dostavljanjem pisanog zahtjeva za zaštitu prava, ili prijavljivanjem spora u neposrednoj komunikaciji sa bankarskim ombudsmanom, u kojem slučaju će bankarski ombudsman sastaviti pismenu konstataciju o pokretanju postupka.

Bankarski ombudsman će upoznati klijenta sa njegovim pravima i tražiti od klijenta da mu dostavi dokumentaciju i dokaze koji predstavljaju preduslov za sprovođenje postupka i pravilno utvrđivanje činjeničnog stanja.

Ukoliko klijent odbije da dostavi traženu dokumentaciju ili dokaze iz stava 1 ovog člana bankarski ombudsman može odbiti da razmatra zahtjev klijenta.

Utvrđivanje prethodnih pitanja

Član 6

Banka, odnosno finansijska institucija, dužna je da na zahtjev bankarskog ombudsmana dostavi informacije i dokaze o tome da li je o predmetu spora vođen odgovarajući interni postupak, a ako jeste, da li je u tom postupku cijenila sporne činjenice i odlučila po zahtjevu klijenta za zaštitu njegovih prava, u skladu sa zakonom i internim aktima.

Bankarski ombudsman sprovodi postupak za rješavanje spora koji je nastao između klijenata i banke ili finansijske institucije kada prethodno utvrdi da je klijent već iskoristio sve pravne mogućnosti zaštite u postupku pred bankom, odnosno finansijskom institucijom.

Ovlašćenja u postupku

Član 7

Bankarski ombudsman može u toku postupka zahtijevati od banke, odnosno finansijske institucije, dodatnu dokumentaciju i dokaze koji su po njegovoj ocjeni neophodni za pravilno i potpuno utvrđivanje činjeničnog stanja i zauzimanje stava u rješavanju nastalog spora.

Ukoliko banka ne dostavi zahtijevanu dokumentaciju iz stava 1 ovog člana, bankarski ombudsman će to pismeno konstatovati i tu konstataciju uručiti klijentu istovremeno sa pismenim stavom ili savjetom klijentu o njegovim daljim pravima.

Način odlučivanja

Član 8

Nakon sprovedenog postupka bankarski ombudsman će o načinu rješavanja spora između klijenta i banke, odnosno finansijske institucije, zauzeti stav i dostaviti ga, u formi predloga za rješavanje spora, klijentu i banci, odnosno finansijskoj instituciji.

Bankarski ombudsman za rješavanje spora između klijenta i banke može da:

- 1) predloži poravnanje između klijenta i banke;
- 2) preporuči banci da u cilju rješavanja spora izmijeni akt, preduzme radnje ili otkloni nedostatke koji su prouzrokovali spor između klijenta i banke, ili
- 3) savjetuje klijenta vezano za okončanje spora.

Savjeti klijentima

Član 9

Bankarski ombudsman u postupku rješavanja spora između klijenta i banke, odnosno finansijske institucije, može klijentu davati savjete o njegovim pravima pred nadležnim organima, bez formalnog pisanog predloga za rješavanje spora.

Angažovanje drugih lica u postupku

Član 10

U postupku rješavanja spora između klijenta i banke ili finansijske institucije bankarski ombudsman može tražiti stručno mišljenje od priznatih stručnjaka bankarske ili pravosudne struke.

Obustavljanje postupka

Član 11

Bankarski ombudsman će obustaviti vođenje postupka kada:

- 1) utvrdi da je banka, odnosno finansijska institucija, otklonila povredu prava klijenta;
- 2) klijent odustane od zahtjeva ili povuče zahtjev;
- 3) utvrdi da je klijent pokrenuo postupak za zaštitu prava kod nadležnog suda.

Pravo na pokretanje inicijative kod banke

Član 12

Na osnovu informacija i saznanja prikupljenih u postupcima koje je vodio, bankarski ombudsman daje preporuke bankama za poboljšanje odnosa prema klijentima.

Bankarski ombudsman u slučaju kada utvrdi da su povrede prava klijenata prouzrokovane nesavjesnim ili protivpravnim postupanjem zaposlenih u banci, odnosno finansijskoj instituciji, može preporučiti banci, odnosno finansijskoj instituciji, preduzimanje adekvatnih mjera.

Obaveza čuvanja tajne

Član 13

Bankarski ombudsman je dužan da sve podatke, informacije ili saznanja do kojih dodje tokom vođenja postupka, bilo od strane klijenta, banke odnosno finansijske institucije, ili na drugi način, čuva kao tajnu i ne smije ih upotrebljavati u svoju ličnu korist niti ih učiniti dostupnim drugim licima, osim licima koja su zakonom određena kao lica kojima se ti podaci mogu učiniti dostupnim.

Evidencija i izvještavanje

Član 14

O svim podnesenim zahtjevima klijenata, postupcima koje je vodio, predlozima ili datim savjetima, bankarski ombudsman vodi posebnu evidenciju.

Bankarski ombudsman najmanje tromjesečno informiše Centralnu banku o vrsti i uzrocima sporova, postupanju banaka po prigovorima klijenata, sprovedenim radnjama po osnovu zahtjeva klijenata i datim predlozima i preporukama za rješavanje sporova između klijenata i banaka.

4. Obezbjedivanje uslova za rad bankarskog ombudsmana

Materijalno-tehnički uslovi za rad ombudsmana

Član 15

Kancelariju i druge materijalno-tehničke uslove za rad bankarskog ombudsmana obezbjeđuje Centralna banka.

Administrativno-tehničke poslove za bankarskog ombudsmana obavljaju zaposleni u Centralnoj banci.

5. Završna odredba

Član 16

Ova Odluka stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom listu Crne Gore“.

SAVJET CENTRALNE BANKE CRNE GORE

P R E D S J E D N I K

Ljubiša Krgović s.r.

O.br. 0101-325/2-14
Podgorica, 24.02. 2009. godine