



## Омбудсман за банкарске и финансијске услуге (Banking and Financial Services Ombudsman)

A.B.N. 48 050 070 034

Level 5, 31 Queen Street, Melbourne 3000  
GPO Box 3, Melbourne, 3001.  
Телефон: 1300 78 08 08 Факс: (03) 9613 7345

[www.bfso.org.au](http://www.bfso.org.au)

# Како да решите свој спор

### Шта ми радимо?

Banking and Financial Services Ombudsman Scheme (Програм омбудсмана за банкарске и финансијске услуге) је бесплатна и независна служба за решавање спорова. Омбудсман разматра спорове између потрошача и давалаца финансијских услуга који су чланови програма. Ту су обухваћене трговачке банке, њихове подружнице које послују у Аустралији и неке финансијске организације осим банака.

Врсте спорова које омбудсман може да разматра и његова овлашћења да их решава наведени су у надлежностима (Terms of Reference).

Примерак надлежности и актуелни списак чланова можете добити од наше канцеларије или на нашем вебсајту.

### Да ли ваш спор спада у оквир наших надлежности?

Као опште правило ми можемо да размотримо ваш спор:

- ако се ради о финансијским услугама које је пружио члан;
- ако сте индивидуално или мало предузеће; и
- ако је износ губитка који потражујете мањи од \$150.000 ако се случај десио пре 1. децембра 2004. године; или
- ако је износ губитка који потражујете мањи од \$280.000 ако се случај десио после 1. децембра 2004. године.

### Шта је “мало” предузеће?

Ако се водите као предузеће и желите да покренете спор, мораћете да испуните критеријуме за мало предузеће који су се примењивали у време када је ваш спор настао.

Молимо вас да нас контактирате да проверите да ли ваше предузеће испуњава наше критеријуме.

### Које спорове не можемо да разматрамо?

Постоје неке врсте спорова које не можемо да разматрамо. Ти спорови су наведени у надлежностима.

Ми не можемо да разматрамо спорове који се тичу опште политике давалаца финансијских услуга као што су каматне стопе и таксе или спорове који се тичу комерцијалних одлука, на пример ако се не одобри молба за кредит.

### **Шта ће се прво десити?**

Ми вам саветујемо да прво покушате да решите спор директно са вашим даваоцем финансијских услуга.

Када нас први пут будете назвали обично ћемо вас упутити на управу даваоца финансијских услуга. Ако сте већ ступили у контакт са даваоцем финансијских услуга, а предмет је остао нерешен, мораћете да нам се обратите написмено.

### **Када нам будете писали**

Када нам будете писали, можете то урадити на неформалан начин, али покушајте да будете што је могуће конкретнији о томе шта је давалац финансијских услуга урадио и колику штету вам је то нанело. Спор можете покренути поштом или факсом, или преко нашег вебсајта користећи Online Dispute Form.

### **Које податке треба да нам дате?**

Ваше писмо треба да садржи:

- ваше име и презиме;
- вашу адресу;
- ваш број телефона;
- име даваоца финансијских услуга; и
- све релевантне податке о рачуну.

Требало би такође да нам пошаљете примерке докумената која су релевантна у вашем спору.

### **Коришћење информација**

- Ако ваша кореспонденција садржи осетљиве податке или ако се односи на трећа лица, молимо вас да прочитате нашу брошуру о приватности (Privacy Brochure) која садржи смернице о томе како ћемо поступити са тим подацима.
- Од нас можете тражити да третирамо као поверљиво један део или све информације које нам будете дали. Поверљиве информације се неће проследити даваоцу финансијских услуга. Треба, међутим, да знате да те поверљиве информације нећемо моћи да користимо да донесемо одлуку која ће бити неповољна за даваоца финансијских услуга.
- Информације које стране размене током разматрања спора од стране ове канцеларије се дају уз сва придржана права, и сва признања, било ваша или даваоца финансијских услуга, се не могу користити као доказ у било којем каснијем судском поступку.

### **Да ли треба да тражите правни савет?**

Није потребно да тражите правни савет да бисте покренули спор, али то можете да урадите ако желите. Трошкове правног савета обично ћете ви сносити ако будете користили правног саветника.

### **Шта ће се десити са вашом кореспонденцијом?**

Када примимо вашу кореспонденцију, ми ћемо вас писмено обавестити да ли можемо да размотримо ваш спор.

Примерак ваше кореспонденције такође ћемо послати даваоцу финансијских услуга. Може се десити да вас заступник даваоца финансијских услуга контактира и да поразговара о вашем спору.

### **Шта ће се десити ако омбудсман не може да размотри ваш спор?**

Ако не будемо могли да размотримо ваш спор, можемо вас упутити некој другој организацији за разматрање спорова.

### **Шта мора да уради давалац финансијских услуга?**

Давалац финансијских услуга има 30 дана да одговори на наводе које сте изнели у вашем спору.

Давалац финансијских услуга понекад тражи више од 30 дана, нарочито ако сте покренули предмет који је сложен или ако постоји проблем да се лоцирају релевантна документа.

### **Шта се дешава ако ваш спор остане нерешен?**

Ако након одговора даваоца финансијских услуга спор и даље остане нерешен, ми ћемо посветити додатну пажњу спору а затим ћемо или написати писмо вама или ћемо се обратити даваоцу финансијских услуга за додатни коментар, или ћемо покренути истрагу о питањима која сте навели.

### **Колико дуго траје истрага?**

Због великог броја предмета који се разматрају, постоји могућност кашњења пре него што се ваш случај додели особи која ће бити задужена да га испита. И сам истражни поступак може такође дуго да траје.

### **Коју улогу ви имате у истрази?**

Особа која буде задужена за ваш случај (case manager) ће вас контактирати када јој буду потребни подаци. Ту особу можете контактирати било када да поразговарате о вашем случају.

### **Шта се дешава када се оконча истрага?**

Ако се спор не реши договором током истражног процеса, онда ће особа која је задужена за ваш случај писати вама и даваоцу финансијских услуга и изложити њено мишљење о томе како треба да се реши случај. То се зове "налаз" ("Finding").

Налаз је решење о основаности тужбе и мишљење о томе како треба да се реши спор.

У налазу ће се образложити закључци особе која је задужена за случај.

### **Шта треба да урадите када примите налаз?**

Можете да прихватите или да одбијете налаз. Ако ви и давалац финансијских услуга прихватите налаз, тада је случај решен и ми ћемо затворити предмет.

### **Шта треба да урадите ако одбијете налаз?**

Ако одбијете налаз, требаћете да нам пошаљете писмено објашњење зашто га одбијате. На пример, можда сматрате да се до налаза дошло на основу нетачних података или можда имате нове, важне информације о спору.

### **Шта се дешава са вашим случајем ако се одбије налаз?**

Ако ви или давалац финансијских услуга одбијете налаз, ваш случај ће се упутити омбудсману који може да да формалну препоруку (Recommendation) о томе како треба да се реши спор.

### **Шта треба да урадите ако добијете препоруку од омбудсмана?**

Можете да прихватите или да одбијете препоруку омбудсмана. Међутим, ако је одбијете, ми нећемо моћи даље да разматрамо предмет и затворићемо досије.

Ако и ви и давалац финансијских услуга прихватите препоруку, ваш случај ће се сматрати решеним.

### **Шта се дешава ако давалац финансијских услуга не прихвати препоруку омбудсмана?**

Ако ви прихватите препоруку а давалац финансијских услуга је не прихвати, тада би омбудсман могао да изда одлуку (Determination). Одлука је обавезујућа за даваоца финансијских услуга.

### **Конференције за измирење**

Још један начин на који може да се реши спор је путем конференције за измирење. Ваш случај може да буде погодан за конференцију на којој бисте били присутни ви као и давалац финансијских услуга и омбудсман. Омбудсман одлучује о томе да ли ће се одржати конференција о измирењу.

### **Преводиоци**

Ако вам енглески није матерњи језик, могли бисмо да средимо да се ваша кореспонденција преведе бесплатно. Постоји могућност да дође до одређеног кашњења током организовања и чекања на превод.

Преводиоци могу такође да се позову у било које време за телефонске разговоре или да буду присутни током конференције са омбудсманом.

### **Повлачење вашег спора**

Овај Програм је алтернатива другим форумима као што су судови и трибунали.

Ваш спор можете да повучете у било које време. Ако желите да сачувате право избора да наставите са спором у неком другом форуму, требало би да тражите независан правни савет јер би рок за предавање предмета другом форуму могао да истекне док омбудсман буде разматрао ваш спор.

### **Да ли се плаћа порез на исплате одштете?**

Ако се спор реши и одштета буде плаћена страни у спору, то може да има импликације на плаћање GST-а или другог пореза. Станама у спору се препоручује да траже савет од својих рачуновођа, финансијских саветника или Аустралијске пореске управе (Australian Taxation Office).

## Да ли вам треба више информација?

Ако су вам потребне додатне информације, молимо вас да нас контактирате телефоном на доле наведене бројеве или посетите наш вебсајт.

### Како да ступите у контакт са нама



Назовите нас на: 1300 78 08 08  
TTY (03) 9613 7344  
Од понедељка до петка између 9.00 ујутру и 5.00 по подне.



Пишите нам: GPO Box 3  
MELBOURNE VIC 3001



Пошаљите нам факс: (03) 9613 7345



Поднесите спор преко Интернета: [www.bfso.org.au](http://www.bfso.org.au)



Посетите наш вебсајт: [www.bfso.org.au](http://www.bfso.org.au)