

## ИЗВЈЕШТАЈ

### о раду организационог дијела Омбудсман за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2017. године

#### 1. Увод

Основни задаци Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) утврђени су Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 59/13 и 04/17), Законом о банкама Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 04/17) и другим прописима, са сврхом промовисања заштите права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга. Редовни задаци утврђени законом и другим прописима извршавају се у границама расположивих кадровских, материјалних и административних претпоставки. Организациона структура и даље обухвата два извршиоца: лице које извршава послове основне дјелатности и руководи радом организационе јединице и једно лице - стручни сарадник.

Из претходног извјештајног периода задржао се повећан обим послова у Омбудсману, прије свега у сложенијим поступцима по обавјештењима или приговорима корисника, у питањима која нису свеобухватно регулисана материјалним прописима управне области или прелазе оквира овлашћења, у дијелу припреме подзаконских прописа након измјене законских рјешења, као и с обзиром на повећање обима ванредних послова, посебно у оквиру претприступних процеса за чланство Б и Х у ЕУ, те сарадње и обавеза према републичким орагнима, међународним организацијама и INFO Network, а у сарадњи са другим организационим јединицама извршава се и дио задатака из оквира овлашћења Агенције. Из наведених разлога су извршене одређене анализе процеса рада и Дирекцији Агенције предложено ангажовање једног додатног извршиоца послова. Од почетка активности организационе јединице до 31.12.2017. године запримљено је више од 740 приговора корисника и више од 1000 упита, молби и осталих захтјева на које су дати образложени одговори.

#### 2. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

##### 2.1. Рјешавање приговора

У времену од 01.01. – 31.12.2017. године, у организационом дијелу Омбудсман запримљено је 105 приговора и обавјештења поводом насталих спорних односа у вези са поступањем финансијских организација и Агенције или са општим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и далаца финансијских услуга, уз напомену да се 19 преурањених приговора исте садржине односило на питање основаности поступка једне банке у вези са начином достављања одређених извода. Према обрађеним подацима, у току 2017. године забиљежено је повећање броја запримљених приговора и укупног броја спорних односа. У току је рад по 18 приговора у различитим фазама поступка.

Од 110 завршених поступака по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 31 поступак који је покренут у току 2016. године и сачињавање образложеног одговора у два поступка који су покренути у току 2015. године, у посматраном извјештајном периоду:

**44** основана приговора је позитивно ријешено за кориснике

**10** неоснованих приговора корисника

4 приговора - одустанак подносиоца од приговора

47 приговора - поводом којих су сачињени образложени одговори корисницима са мишљењима и упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесно-правних прописа и неопходним даљим поступањем (6 приговора прослијеђено је на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, а поводом 6 приговора одговарајуће информације о предмету су достављене надлежним организационим дијеловима Агенције ради даљег поступања).

5 приговора није прихваћено због неуредности или неблаговремености поднеска

У извјештајном периоду није било поступака посредовања између корисника и давалаца финансијских услуга, јер су рјешења у случајевима у којима су расправљени спорни односи по приговору корисника, постигнута без потребе одржавања састанака за посредовање, што је битно за ефикасност рада организационог дијела и на плану уштеда јавних и приватних ресурса.

#### **Број питања по даваоцима финансијских услуга**

| Даваоци финансијских услуга  | Број питања       |
|------------------------------|-------------------|
| Банке                        | 102 (93%)         |
| Микрокредитне организације   | 8 (7%)            |
| Даваоци лизинга              | 0 (0%)            |
| Штедно кредитне организације | 0 (0%)            |
| Остало                       | 0 (0%)            |
| <b>УКУПНО</b>                | <b>110 (100%)</b> |

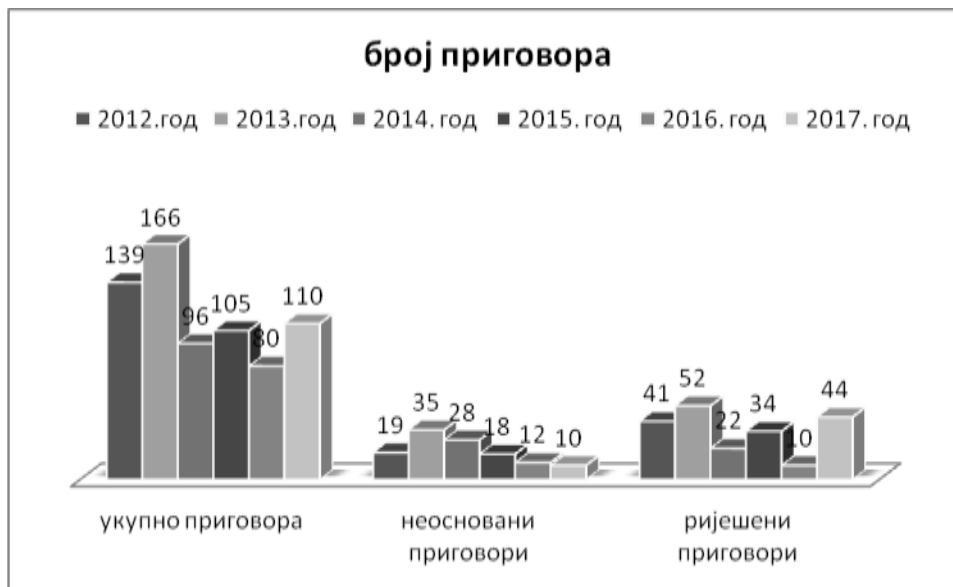
#### **б) Број питања по врстама финансијских услуга**

| Врсте финансијских услуга       | Број питања и постотак |
|---------------------------------|------------------------|
| Кредити                         | 52 (47%)               |
| Депозитни послови               | 7 (6%)                 |
| Платни промет                   | 37 (34%)               |
| Електронски инструменти плаћања | 8 (7%)                 |
| Лизинг                          | 0 (0%)                 |
| Остало                          | 6 (6%)                 |
| <b>УКУПНО</b>                   | <b>110 (100%)</b>      |

| Питања по даваоцима финансијских услуга |            |            |           |            |           |            |
|---|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
|   | 2012       | 2013       | 2014      | 2015       | 2016      | 2017       |
| Банке                                   | 128        | 151        | 77        | 93         | 75        | 102        |
| Микрокредитне организације              | 11         | 13         | 17        | 9          | 4         | 8          |
| Даваоци лизинга                         |            |            |           | 1          |           |            |
| Штедно кредитне организације            |            |            |           |            |           |            |
| Остало                                  |            | 2          | 2         | 2          | 1         |            |
| <b>Укупно</b>                           | <b>139</b> | <b>166</b> | <b>96</b> | <b>105</b> | <b>80</b> | <b>110</b> |

| Питања по врстама финансијских услуга |            |            |           |            |           |            |
|---------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
|                                       | 2012       | 2013       | 2014      | 2015       | 2016      | 2017       |
| Кредити                               | 97         | 116        | 64        | 60         | 48        | 52         |
| Депозитни послови                     | 6          | 2          | 3         | 11         | 7         | 7          |
| Платни промет                         | 9          | 19         | 12        | 4          | 9         | 37         |
| Електронски инструменти плаћања       | 13         | 11         | 9         | 11         | 8         | 8          |
| Лизинг                                |            |            |           | 1          |           |            |
| Остало                                | 14         | 12         | 8         | 18         | 8         | 6          |
| <b>Укупно</b>                         | <b>139</b> | <b>166</b> | <b>96</b> | <b>105</b> | <b>80</b> | <b>110</b> |

Табела 1.



Графикон 1

**а) Кредитни послови.** И у посматраном периоду, према подацима из табеле 1, највећи број приговора корисника у оквиру окончаних поступака се односио на кредитне послове, са приближним учешћем у односу на претходну годину. Осим управне области уређивања банкарског сектора Српске и заштите корисника предмет спорних односа се у већој мјери односио на примјену других материјалних прописа, што с обзиром на круг овлашћења утиче на ограничавање могућности расправљања таквих односа.

И у посматраном периоду спроведен је дио поступака по приговорима који су се односили на ваљаност појединачних клаузула о промјенљивости каматне стопе на кредите и извршених промјена и обрачуна каматних стопа у току трајања уговорног односа. Окончано је 8 поступака који су се односили на спорно поступање три банке из Српске и три са сједиштем на подручју Федерације Босне и Херцеговине. Осим раније констатованих неправилности уговарања и извршавања појединачних кредитних послова у периоду прије измјена Закона о банкама Републике Српске 2011. године, у смислу општих облигационих правила, и у вези са (не)правилностима спровођења обавезе финансијских организација на усклађивање појединачних уговора са измијењеним одредбама ранијег Закона о банкама Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 44/03, 74/04, 116/11, 5/12 и 59/13) четири информације су достављене надлежним

организационим дијеловима Агенције ради даљег поступања. Иако су дате појединачне препоруке и указано на значајну судску праксу расправљања ових питања, финансијске организације као и дио корисника су определијелене да ова питања расправљају у судским поступцима. И у 2017. години разматран је један број приговора који се односио на питање основаности извршених обустава исплата и запљена новчаних потраживања са рачуна, по рјешењима која је донијела Агенција у оквиру ликвидације банке, по којима су дати образложени одговори о правном карактеру мјера које се спроводе у поступку ликвидације и о правима у оквиру управног поступка тј. спора. Одређени број приговора се односио на неправилност обрачуна потраживања финансијских организација у току, након испуњења или раскида уговора о кредиту, посебно из разлога неправилности у обрачуна редовних или затезних камата и трошкова, занемаривања правних посљедица настанка одређених чињеница, те неформалне промјене услова испуњења. У овим поступцима банкама се дају препоруке за рјешавање спорних ситуација за кориснике чији су приговори оправдани.

У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа из кредитних послова и у извјештајном периоду одређени број приговора се односи на спорна питања која се тичу права корисника у извршном поступку који покрећу финансијске организације ради намирења својих потраживања (застара потраживања, овлашћења кредитора на одређено пребијање, судске продаје заложене непокретности и друга питања), а дио приговора се и даље односи на (не)правилности поступка и недовољно и неадекватно информисање корисника или јемца о правном послу приликом закључења и у току извршења, на транспарентног пословања или на одбијање предаје документације кредитног досијеа или интерних аката, евидентирање статуса корисника или јемаца у Централном регистру кредита у одређену категорију, а два поступка су вођена ради изналажења рјешења за измјену услова кредита. Треба истаћи да је у многим поступцима расправљање приговора отежано због позивања корисника или даваоца услуга на узајамне усмене квалификације и изјаве. Корисницима се дају образложени одговори у вези са њиховим правима и обавезама, или препоруке финансијским организацијама за адекватно поступање.

**б) Депозитни послови.** У извјештајном периоду разматран је исти број приговора који се односе на депозитне послове у односу на ранији исти период. Приговори у овој групи послова имали су за предмет различите спорне односе у вези са новчаним депозитима код банака, са различитим чињеничним основом, посебно неизвршење обавезе банке на поврат средстава штедног улога код банке у стечају, стање салда на рачуну оставиоца, те измјену услова посла од стране банке, уз напомену да је већи дио разматраних приговора ове врсте оцијењен као неоправдан.

**в) Платни промет.** У извјештајном периоду значајно је повећан број приговора у вези са пословима платног промета, са различитим околностима настанка спорних односа, уз напомену да је 19 приговора групе корисника услуга платног промета на рад једне банке поднесено у кратком року, са идентичном садржином и као преурањени, а у вези са начином достављања извода о промјенама на текућем рачуну, за које је банка понудила позитивно рјешење. Више приговора се односило на висину или на једнострану промјену висине накнада које банке наплаћују у вези са пословима платног промета, спорно извршење тзв. “credit“ трансфера у међународном и у унутрашњем платном промету, правилност евидентирања уплата и исплата на рачунима, неоправдано вријеме за реализацију платне трансакције, извршене блокаде текућег рачуна и коришћење уговорног овлашћења за пребијање, а један приговор се односио на питање адекватности примјене прописа о спречавању прања новца. И овдје ћемо поновити ранију констатацију да је код појединачних институција установљен неадекватан поступак и знања у вези са извршењем налога за плаћање, као и да је највећи дио спорних односа позитивно ријешен за корисника.

**г) Електронски инструменти плаћања.** У посматраном периоду окончано је исти број поступака као и у 2016. по приговорима који су се односили на спорне ситуације у вези са коришћењем

електронских инструмената плаћања. Спорне ситуације односиле су се на питање одговорности Банке за посљедице неодобрених преноса новчаних средстава због злоупотреба ЕИП - а, наплату накнаде за финансијску услугу и располагања средствима намјенски депонованим у сврху обејзбјеђења испуњења обавеза корисника ЕИП, основаност потраживања банке од корисника односно јемца из основа коришћења таквих инструмената, а један приговор се односио на нефункционалност рада банкомата код издаваоца инструмента. У случајевима оправданих приговора постигнуто је позитивно рјешење насталог спорног односа, као ни због злоупотреба инструмената и неовлашћених исплата средстава.

д) У погледу **осталих приговора** предмет су били спорни односи у вези са спровођењем судског извршног поступка према корисницима и лицима која су јемчила за испуњење преузетих обавеза, располагањем новчаним депозитом дјетета након развода брака, неовлашћено присвајање новчаних средстава од стране службеника банке, правима наследника, те употребом винкулиране полисе осигурања, а у том погледу дати су образложени одговори у вези са правима и обавезама корисника. И даље је закључак да се банке и микрокредитне организације у правилу појављују у својству уговорача осигурања у име и за рачун корисника, што је праћено и закључивањем уговора о осигурању (често генералном) са одређеним осигуравачем, одакле настају несугласице са корисницима ду вези са условима за одређени производ осигурања.

Приговори **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза** корисника и у извјештајном периоду су се у претежној мјери односили на питања незаконитости и неправилности поступка спроведеног од стране финансијских организација приликом одобравања кредита и питање одговорности за евентуално несавјесно поступање од стране запослених и других лица, због непостојања услова за одобравање кредита. У том погледу се подносиоци образложеним одговорима упућују на посебне поступке испитивања околности које наводе у приговорима, које спроводе правосудне институције и њихов значај, јер у супротном посебно јемци могу бити изложени ризику ненаплате потраживања од главног дужника. Приговори се односе и на правну основаност потраживања финансијских институција према овим лицима због наступања различитих околности, као и радњи које се предузимају у поступку принудне наплате, пропуштање обавјештавања јемаца о доцњи главних дужника, неправилно евидентирање задужења у Централном регистру кредита и посљедице које производи на могућност даљег задуживања, а дио приговора се, као и раније, односио на одбијање предаје одређене документације или података јемцу у вези са појединачним правним послом.

## **2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга**

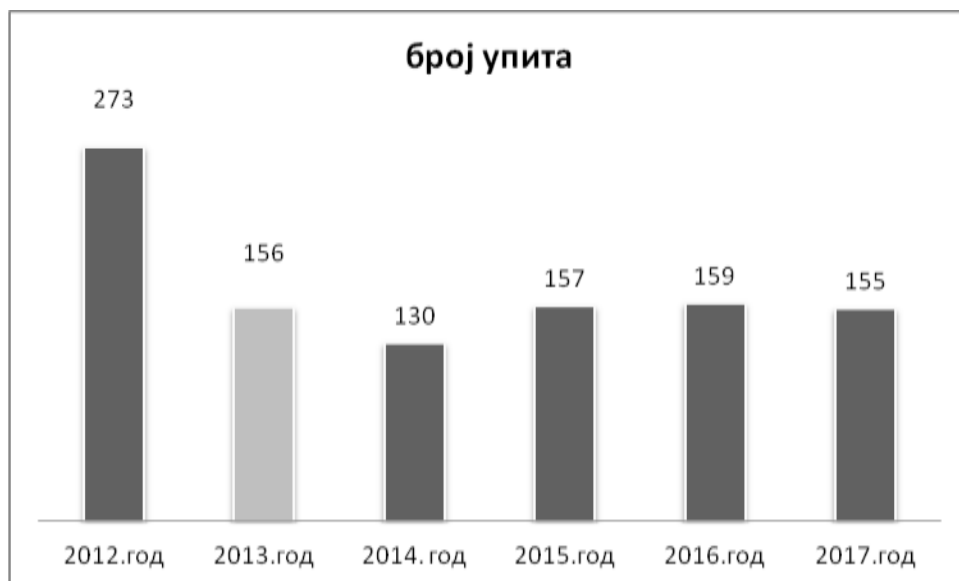
Поред поступања по достављеним приговорима и обавјештењима корисника, до 31.12.2017. године у Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, за примљено 155 различитих упита, молби или захтјева за давање образложења, мишљења или упутстава у вези са правима и обавезама корисника или других учесника правног посла и различитим финансијским производима, те у вези са примјеном норми материјалног права, као и два упита давалаца финансијских услуга и упит једне општине, на које су дати образложени одговори, упутства или мишљења.

### **Број питања по даваоцима финансијских услуга**

| <b>Даваоци финансијских услуга</b> | <b>Број питања и постотак</b> |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Банке                              | 114 (73%)                     |
| Микрокредитне организације         | 21 (14%)                      |

|                              |                   |
|------------------------------|-------------------|
| Даваоци лизинга              | 0 (0%)            |
| Штедно кредитне организације | 0 (0%)            |
| Остало                       | 20 (13%)          |
| <b>УКУПНО</b>                | <b>155 (100%)</b> |

Табела 2.



Графикон 2

Као и у претходним периодима, највећи дио времена у раду овог организационог дијела користи се за извршење послова информисања о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, и телефонским путем и кроз непосредан пријем странака, те путем електронске поште, с циљем правилнијег и потпунијег разумијевања одређених института, права и обавеза у различитим правним пословима и ситуацијама, као и ризика приликом доношења одлука о коришћењу финансијских услуга. Према подацима из графикона 2, у посматраном периоду приближно исти број лица се обратио у Омбудсман ради добијања потребних одговора о спорним питањима.

И у овој години више упита и молби се односило на висину или повећавање појединачних накнада које се наплаћују од стране банака за извршење појединачних послова, који не представљају у свим случајевима финансијске услуге за корисника ни чинидбу из облигације, као и на начин измјене (интерним актима), те на висину каматних стопа (или накнада) других финансијских организација. Корисници су упутили и велик број питања у вези са спорним евидентирањем њихових задужења по текућим или жиро рачунима (посебно код тзв. неактивних рачуна) у Централном регистру кредита због потраживања банака која су према апсолутном износу мале вриједности, али таква ситуација по дејствима једнако ограничава иста лица да користе друге услуге, а дата су нам и обавјештења да се иста ситуација покушава злоупотребити од стране финансијских институција. Од укупног броја обраћања корисника у вези са поступцима банака, 11 случајева се односило на спорне односе настале код банака које су у поступку стечаја, односно усљед поступања Агенције, а одговорено је и на одређене упите Дирекције Агенције у вези са питањем трошкова везаних за кредитне послове.

По захтјеву Одбора за представке, приједлоге и друштвени надзор Народне скупштине Републике Српске три образложена мишљења су достављена Народној скупштини Републике Српске у вези

са предметом представке, а једно образложено мишљење у вези са пријевременом отплатом кредита је припремљено за потребе Министарства правде Републике Српске.

### **3. Унапређење регулаторног оквира**

У извјештајном периоду, израђен је приједлог Правила поступања Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске по обавјештењу или приговору корисника финансијских услуга, а у сарадњи са другим организационим дијеловима Агенције, Омбудсман је учествовао у припреми приједлога појединачних рјешења у Статуту Агенције и у Одлуци о ближим условима и начину поступања банке по оригиовору клијента.

### **4. Активности сарадње са другим организацијама ради унапређење оквира заштите корисника финансијских услуга**

а) У дијелу ванредних послова, Омбудсман је извршио додијелене задатке у оквиру радне групе под координацијом Министарства здравља и социјалне заштите и Министарства трговине и туризма у Влади Републике Српске и Дирекције за европске интеграције Б и Х, на изради одговора на питања из Поглавља 28. упитника Европске комисије за припрему мишљења о захтјеву Б и Х за чланство у Европској унији

б) Под координацијом Министарства трговине и туризма Републике Српске, у дијелу своје надлежности Омбудсман је учествовао и у изради Програма за заштиту потрошача у Републици Српској за 2017/2018. годину.

в) За потребе Агенције, секретаријату International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO) је упућена молба за обраћање члановима ове организације и достављање њихових одговора у вези са механизмима ограничавања камата и накнада у националним законодавствима у којим обављају послове заштите интереса корисника финансијских услуга, а тим поводом добили смо одговоре из више земаља чланица исте организације. На захтјев секретаријата ове организације упућени су затражени одговори у вези са најзначајнијим проблемима у заштити корисника финансијских услуга у Српској у 2017. години и припремама годишње скупштине организације.

г) У оквиру сарадње са канцеларијом Свјетске банке у Б и Х, у октобру је одржан радни састанак са њеним представницима у вези са наставком пројекта и сарадање у области финансијске писмености и оспособљавања канцеларија за бесплатну правну помоћ у локалним самоуправама, а у децембру Омбудсман је учествовао на радном састанку са представницима из Програма за плаћања и дознаке (PPD, Remittances and Payments Program) у вези са едукацијом о дознакама из исељеништва.

д) У извјештајном периоду је израђен и достављен преглед са подацима из Републике Српске које је затражила Свјетска банка за потребе израде Глобалног прегледа стања финансијске инклузије и заштите корисника (“2017 Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey”).

ђ) Омбудсман је учествовао у тематској емисији РТРС, а на захтјев различитих медија су обезбијеђени одговори на питања из области заштите корисника финансијских услуга.

### **Закључак**

У односу на претходну годину, биљежи се одређено повећање броја изјављених приговора, а у спорним односима се и даље појављују и сложенија питања, што утиче на поступање финансијских организација код рјешавања приговора, као и на поступање Омбудсмана, јер је повећан број предмета у којима је, након вишекратних изјашњавања финансијских организација о наводима и препорукама Омбудсмана, било неопходно вршити анализе различитог карактера у сарадњи са другим организационим дијеловима Агенције, што је у укупности резултирало продужавањем трајања поступака за расправљање приговора. У раду организационе јединице

настоји се унаприједити сарадња са даваоцима финансијских услуга и препоручује рјешавање спорних односа на објективно могућ и правичан начин у оправданим случајевима, али износимо и напомену да су, у вези са утврђењима у појединачним случајевима, одређене анализе приговора и информације достављене надлежним организационим дијеловима Агенције ради даљег поступања. Одговарајући поступци у вези са примјеном прописа се спроводе и издају препоруке и према банкама из Федерације Босне и Херцеговине које послују у Републици Српској. Остаје констатација ниског нивоа знања код одређеног дијела корисника о правима и обавезама које су створили ступањем у уговорне односе са финансијским организацијама или издавањем одређених исправа, као и постојања неправилних претпоставки у вези са последицама одређеног чињења или нечињења.