

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду организационог дијела Омбудсман за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2018. 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) и Законом о банкама Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 04/17 и 19/18) у сврху 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, а структура организационог дијела обухвата два извршиоца. Из претходног извјештајног периода задржан је тренд у погледу веће сложености поступака по обавјештењима и приговорима корисника, у питањима која нису свеобухватно регулисана постојећим прописима или прелазе оквира овлашћења, као и из разлога веће сложености уговорних односа и одредаба које припремају финансијске организације. У току 2018. године извршен је значајан број ванредних послова, прије свега у оквиру сарадње са осталим органима и институцијама, те међународним организацијама, посебно обавезе у припреми одговора на питања Европске комисије у вези са чланством Б и Х у ЕУ, обавезе према INFO Network, а у сарадњи са осталим организационим дијеловима извршава и дио задатака из оквира овлашћења Агенције. Од почетка активности организационе јединице до 31.12.2018. године запримљено је више од 800 приговора корисника и више од 1200 упита, молби и осталих захтјева на које се дају образложени одговори.

2. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

2.1. Рјешавање приговора

У времену од 01.01. – 31.12.2018. године, у организационом дијелу Омбудсман запримљено је 72 приговора и обавјештења поводом насталих спорних односа у вези са поступањем финансијских организација или са општим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и давалаца финансијских услуга. Према обрађеним подацима, у току 2018. године забиљежено је смањење броја запримљених приговора, уз појаву одређеног броја новонасталих спорних односа. У току је рад по 16 приговора у различитим фазама поступка.

Од 74 окончана поступка по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 24 поступка који су покренути у току 2017. године, у посматраном извјештајном периоду:

24 основана приговора је позитивно ријешено за кориснике

11 неоснованих приговора корисника

4 приговора - одустанак подносиоца од приговора

32 приговора - поводом којих су сачињени образложени одговори корисницима са мишљењима и упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесних прописа и неопходним даљим

поступањем (5 приговора прослијеђено је на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине).

3 приговора није прихваћено због неуредности поднеска

Поводом 12 приговора одговарајуће информације о предмету су достављене другим организационим дијеловима Агенције на даље поступање.

У једном поступку по приговору посредовањем је постигнута нагодба корисника и даваоца финансијских услуга, док су рјешења у осталим случајевима у којима су расправљени спорни односи постигнута у претходном поступку, без потребе одржавања састанака за посредовање.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	63 (85%)
Микрокредитне организације	10 (14%)
Даваоци лизинга	1 (1%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	0 (0%)
УКУПНО	74 (100%)

б) Број питања по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	42 (57%)
Депозитни послови	4 (6%)
Платни промет	15 (20%)
Електронски инструменти плаћања	7 (9%)
Лизинг	1 (1%)
Остало	5 (7%)
УКУПНО	74 (100%)

Питања по даваоцима финансијских услуга							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Банке	128	151	77	93	75	102	63
Микрокредитне организације	11	13	17	9	4	8	10
Даваоци лизинга				1			1
Штедно кредитне организације							
Остало		2	2	2	1		
Укупно	139	166	96	105	80	110	74

Питања по врстама финансијских услуга							
	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Кредити	97	116	64	60	48	52	43
Депозитни послови	6	2	3	11	7	7	4
Платни промет	9	19	12	4	9	37	15
Електронски инструменти плаћања	13	11	9	11	8	8	7
Лизинг				1			1
Остало	14	12	8	18	8	6	4
Укупно	139	166	96	105	80	110	74

Табела 1

а) Кредитни послови. И у посматраном периоду, према подацима из табеле 1, највећи број приговора корисника се односио на кредитне послове. И у овом периоду, предмет спорних односа се, осим управне области уређивања банкарског сектора Српске, у значајној мјери односио и на примјену других материјалних прописа, у ком погледу постоје ограничене могућности расправљања таквих односа.

Највише приговора се односило на могуће неправилности у обрачунима потраживања финансијских организација у току трајања уговорног односа или након испуњења или раскида уговора, нарочито из разлога неправилности у обрачуну затезних или редовних камата и створених трошкова и занемаривања правних посљедица настанка одређених чињеница. У вези са описаним спорним односом било је разматрано 9 приговора. Повећан је број приговора који се односе на неправилности и посљедице евидентирања класификације задужења корисника у Централном регистру кредита од стране финансијских организација, а с тим у вези три информације су достављене на разматрање надлежним организационим дијеловима Агенције. У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова и у овом периоду појединачни приговори су се односили на питања одбијања предаје документације кредитног досијеа или података о стању кредита, транспарентности пословања и неадекватно информисање корисника о правном послу и правима и обавезама приликом закључења и у току извршења и давање узајамних усмених изјава и квалификација, основаност уступања потраживања и остваривање права на пријевремену отплату кредита. Подношење приговора у вези са спорним питањима ваљаности појединачних клаузула о промјенљивости номиналне каматне стопе на кредите и правилности извршених обрачуна каматних стопа од стране давалаца финансијских услуга у току трајања уговорног односа је минимализовано, те је у извјештајном периоду окончан 1 поступак по приговору који је имао за предмет наведена питања и који је ријешен позитивно за корисника, а односио се на поступање банке из Републике Српске. Корисницима су дати образложени одговори у вези са њиховим правима и обавезама, или препоруке финансијским организацијама за адекватно поступање према корисницима чији су приговори оправдани. И даље се дио приговора односи на права корисника у извршном поступку који покрећу финансијске организације ради намирења својих потраживања (застара потраживања, право на приговор и друга питања).

б) Депозитни послови. У извјештајном периоду разматрано је мање приговора који се односе на депозитне послове у односу на исти период 2017. а односили су се на одређивање и обрачун каматне стопе на депозит, неправилно извршење обавезе банке на поврат средстава штедног улога и плодова наследицима преминулог депонента, и поводом којих су двије информације о предметима достављене надлежним организационим дијеловима Агенције у сврху даље провјере и поступања.

в) **Платни промет.** У посматраном периоду за примљен је мањи број приговора у вези са пословима платног промета, са различитим околностима настанка спорних односа. Највећи дио приговора из ове групе банкарских послова се односио на основаност оспорених потраживања банака по рачунима и на висину или на једнострану промјену висине накнада које банке наплаћују у вези са пословима платног промета. Остали приговори су се односили на неуважавање правног положаја наследника преминулог власника рачуна, неадекватно информисање корисника о условима правних послова, а један приговор се односио на питање адекватности примјене прописа о спречавању прања новца.

г) **Електронски инструменти плаћања (ЕИП).** У периоду о којем је ријеч окончано је 8 поступака по приговорима који су се односили на спорне ситуације у вези са коришћењем електронских инструмената плаћања. Спорне ситуације односиле су се на питања одговорности банке за неодобрене преносе тј. трансакције због злоупотреба информационог система или ЕИП - а, рока важења уговора о коришћењу ЕИП, спорни обрачун потраживања по основу коришћења ЕИП и класификацију задужења корисника ЕИП у Централном регистру кредита, а основани приговори су позитивно ријешени за кориснике.

д) У погледу **осталих приговора** предмет поступка су били спорни односи у вези са у вези са (не)реализовањем и информисањем приликом уновчавања чека страног издаваоца, неовлашћено располагање салдом на текућем рачуну преминулог власника и заснивање стварног права у корист кредитора, те питања у вези са правима из осигурања које ј служило као средство обезбјеђења испуњења, а након разматрања дати су образложени одговори у вези са правима и обавезама корисника. Један приговор се односио на евидентирање класификације задужења корисника лизинга у Централном регистру кредита.

Приговори **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза** корисника у посматраном периоду су се односили на евидентирање класификације статуса јемаца у Централном регистру кредита које их онемогућава да се задуже са сопствене потребе, питање престанка уговора о јемству за обавезе настале коришћењем дозвољеног прекорачења по рачуну или ЕИП - а, спорне обрачуне потраживања и пропуштање обавјештавања јемаца о доцњи главних дужника, а дио приговора се, као и раније, односио на права јемца (као извршеника) у поступку који покрећу финансијске организације пред надлежним судом ради намирња својих потраживања. У овом дијелу потребно је истаћи да у извјештајном периоду није било поступака разматрања приговора о спорним питањима незаконитости и неправилности поступка спроведеног приликом одобравања кредита од стране неке финансијске организације. Поред поступака који су окончани рјешењем спорног односа, у овим случајевима су подносиоцима након разматрања дати образложени одговори у вези са правима и обавезама.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

Осим поступања по достављеним приговорима и обавјештењима корисника, до 31.12.2018. године у Омбудсман су, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, за примљена 202 различита упита, молбе 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 10 упита правних лица (на тражење)- привредних друштава, јавних установа и једног удружења, на које су дати образложени одговори, препоруке, упутства или мишљења.

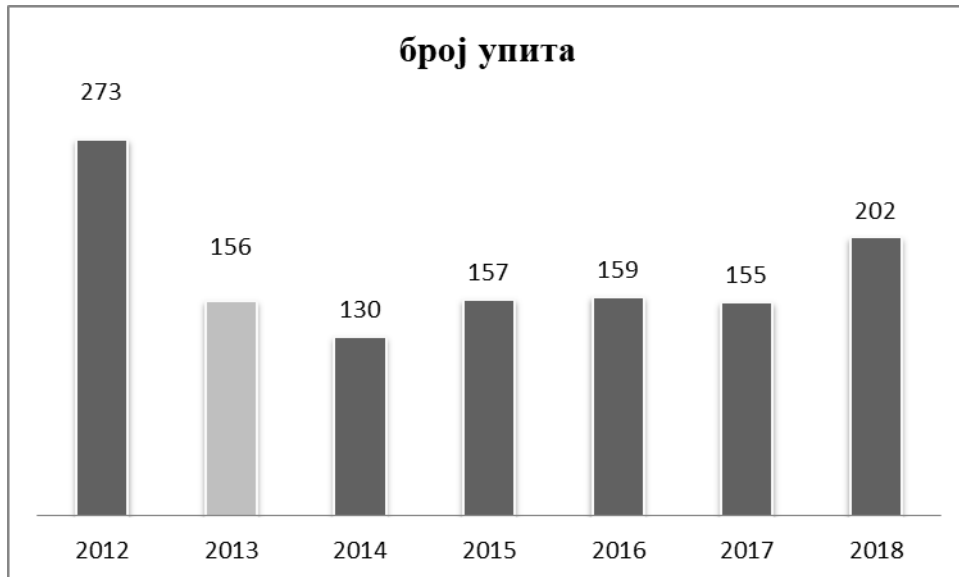
Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга

Број питања и постотак

Банке	148 (73%)
Микрокредитне организације	34 (17%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	20 (10%)
УКУПНО	202 (100%)

Табела 2.



Као и у претходним периодима, најзначајнији дио послова у раду овог организационог дијела и даље представљају послови информисања и давања одговора и образложења о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, 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 графикана 2, у односу на претходну годину, већи број лица се обратио у Омбудсман ради добијања потребних одговора о различитим питањима.

Највећи број питања и молби се односио на спорне обрачуне потраживања финансијских организација, нарочито затезних камата и трошкова, затим на права корисника или јемаца (као извршеника) у судском извршном поступку за принудно намирење потраживања, остваривање права на пријевремену отплату кредита, на висину или повећавање накнада које се наплаћују од стране давалаца услуга, посебно за нефинансијске послове и услуге, начин раскидања уговора и застарјелост потраживања, као и на друга питања која су настала у фактичким околностима. Велики број упита и захтјева се односио на спорна евидентирања задужења корисника у Централном регистру кредита, посебно корисника текућих рачуна због потраживања банака која су према апсолутном износу мале вриједности, а што је по дејствима идентично као да је ријеч о знатно већим задужењима и ограничава та лица да користе друге услуге, а запримљена су и обавјештења да се иста ситуација покушава злоупотријебити од стране финансијских институција или субјеката којима су банке уступиле потраживања из овог основа, као и да неаужурно врше измјене поменутих података. Од укупног броја обраћања корисника у вези са поступцима банака и

микрокредитних организација, 9 се односило на спорне односе код једне микрокредитне организације и 8 на односе код двије банке, а које су у поступку стечаја. Мишљење у вези са ангажовањем вјештака за потребе закључивања кредитноправних послова је дато Удружењу вјештака Републике Српске, те на тражење два вјештака мишљење у вези са накнадом по некативном рачуну.

3. Едукација

Од 24-26.09.2018. године омбудсман је учествовао на годишњој конференцији International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO) 2018 у Даблину, у организацији Омбудсмана за финансијске услуге и пензије Ирске, у стручним расправама и у размјени искустава и информација о најважнијим темама у раду националних организационих облика за заштиту корисника финансијских услуга, са посебним оствртом на питања као што су тзв. бихевиорална економија, улога модерних технологија у рјешавању спорних односа, јачање капацитета облика за заштиту корисника финансијских услуга, као и у рјешавању конкретних случајева и задатака.

Од 23-26.10.2018. године један извршилац из Омбудсмана је на Јахорини учествовао на савјетовању из области грађанског права.

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

а) Омбудсман је извршио додијелене послове 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, у погледу језичке, стручне и правне редактуре одговора на питања из Поглавља 28. упитника Европске комисије за припрему мишљења о захтјеву Б и Х за чланство у Европској унији, као и припреме одговора на додатна питања Европске комисије.

б) Као члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, на захтјев секретаријата ове организације упућени су затражени одговори у вези са најзначајнијим проблемима у заштити корисника финансијских услуга у Српској у 2018. години и припремама годишње скупштине организације.

в) У организацији International Finance Corporation, чланице Свјетске банке, Омбудсман је у мају у Сарајеву учествовао у обуци која је имала за циљ унапређење стручних вјештина савјетника ресурсних центара у локалним заједницама, која је одржана у оквиру треће фазе пројекта “Микрофинансије у Босни и Херцеговини“, који спроводи ова организација.

г) У Омбудсману су извршени и послови преговора, анализе и припреме нацрта и приједлога Споразума о сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (International Finance Corporation) на реализацији пројекта и активности са циљем промоције, те побољшања и унапређења положаја корисника финансијских услуга.

д) У извјештајном периоду, одржан је радни састанак са представницима Свјетске банке из Програма за плаћања и дознаке (PPD, Remittances and Payments Program) на којима су размјењени ставови о пројекту за едукацију корисника ових услуга и унапређење тржишта дознака и плаћања на мало, посебно у међународном платном промету.

ђ) Омбудсман је учествовао у тематској телевизијској емисији РТРС, а на захтјев различитих медија су обезбијеђени одговори на питања из проблематике која се односи на заштиту корисника финансијских услуга.

Закључак

У односу на прошлу годину, биљежи се одређено смањење броја изјављених приговора. И за посматрани извјештајни период могућа је констатација да дио спорних односа настаје поводом другачијих, сложенијих питања, што утиче на поступање дијелова финансијских организација задужених за рјешавање приговора, као и на поступање у Омбудсману, јер су у датим предметима неопходне анализе документације различитог карактера, што у укупности доводи до продужавања трајања поступака за разматрање приговора. С обзиром на дугорочну потребу, у оквиру пројекта за унапређивање знања корисника о финансијским појмовима и производима, те о правима и обавезама из уговорних односа са финансијским организацијама, омогућена је подршка International Finance Corporation за провођење конкретних активности са циљем промоције таквих знања и Омбудсмана, те побољшања положаја корисника финансијских услуга. Даваоцима финансијских услуга настоји се указати на могућа унапређења интерних правила и поступака, као и њихове обавезе у примјени и поштивању прописа о заштити корисника финансијских услуга, те се у оправданим случајевима дају препоруке за рјешавање спорних односа на објективно могућ и правичан начин. Треба истаћи да су, у вези са утврђењима у појединачним случајевима, одређене анализе приговора и информације које указују на могуће повреде прописа о заштити корисника финансијских услуга од стране финансијских организација, достављене надлежним организационим дијеловима Агенције ради даљег поступања. Одговарајући поступци у вези са примјеном прописа се спроводе и издају препоруке и према банкама и микрокредитним организацијама из Федерације Босне и Херцеговине које послују и у Републици Српској.