

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2014. године

1. Увод

1. Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 59/13), предвиђени су основни задаци Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман):

- пружање информација о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга,
- разматрање приговора корисника финансијских услуга и давање одговора, препорука и мишљења, те предлагање мјера за рјешавање приговора,
- посредовање у мирном рјешавању спорних односа између корисника финансијских услуга и финансијских организација банкарског система Републике Српске,
- праћење и предлагање активности за унапређење односа између корисника финансијских услуга и финансијских организација банкарског система Републике Српске,
- испитивање активности на финансијском тржишту ради заштите права корисника финансијских услуга,
- давање смјерница или препорука у вези са посебним стандардним условима или активностима за примјену добрих пословних обичаја у пословању финансијских организација банкарског система Републике Српске,
- предлагање Управном одбору Агенције за банкарство Републике Српске доношења аката у области заштите права корисника финансијских услуга,
- сарадња са другим надлежним органима и обављање других радњи и послова из области заштите права корисника финансијских услуга.

Од успостављања и почетка рада организационе јединице Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске, укључујући и посматрани извјештајни период, у оквиру и обиму расположивих успостављених материјалних, кадровских и административних услова извршавају се задаци утврђени Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске и задаци потребни за спровођење поступака прописаних Правилима поступања Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске по обавјештењу или приговору корисника финансијских услуга (“Службени гласник РС“ број 111/11), као и дио задатака који се додјељују Агенцији за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: Агенција), као организацији са јавним овлашћењима, у сарадњи са њеним осталим организационим дијеловима.

У погледу материјалних претпоставки за рад, задаци организационе јединице обављају се у раније обезбијеђеном простору за пријем и консултације странака и одржавање састанака за посредовање између корисника финансијских услуга и финансијских организација банкарског система Српске, уз коришћење расположивих средстава за рад, што омогућава остваривање прописаних начела повјерљивости, добровољности и ефикасности у поступцима посредовања и мирног рјешавања спорних односа. У домену унутрашње организације, и у посматраном периоду организациона структура обухвата два извршиоца - лице које извршава послове основне надлежности и руководи радом организационе јединице Омбудсмана и једно лице - стручни сарадник. У истом периоду, спроводена је и једномјесечна обука једног приправника распоређеног у сектору правних послова.

2. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

2.1. Рјешавање приговора

У периоду од 01.01. – 31.12.2014. године, у организационој јединици Омбудсмана запримљено је 86 приговора и обавјештења поводом насталих спорних односа и правних ситуација са спорним предметом ствари или општим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и давалаца финансијских услуга, а у вези са пословањем и радом финансијских организација банкарског система Републике Српске приликом пружања финансијских услуга. Од поступака поводом ових приговора и обавјештења, који се тренутно воде у овој организационој јединици, у различитим фазама поступка у току је рад по 16 приговора односно обавјештења.

Од 96 окончаних поступака по приговорима и обавјештењима корисника финансијских услуга, који обухватају и 31 поступак који је покренут у току 2013. године, у посматраном извјештајном периоду:

20 основаних приговора корисника је позитивно ријешено за кориснике

28 неоснованих приговора корисника

2 основана приговора - 1 финансијска организација није прихватила приједлог корисника за посредовање у мирном рјешавању спорног односа и 1 финансијска организација није дала изјашњење

3 приговора - одустанак подносиоца од приговора

2 основана приговора - посредовањем постигнута нагодба корисника и даваоца финансијских услуга

41 приговор - дати су образложени одговори корисницима са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесно-правних прописа у појединачним стварима и неопходним даљим поступцима (имајући у виду настала дејства, евентуалну судску надлежност или поступање другог надлежног органа или лица са јавним овлашћењима, од чега је 12 приговора прослијеђено надлежној Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине институцији ради даљег поступања, док је 1 поднесак са документацијом прослијеђен надлежном правосудном органу).

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	77 (80%)
Микрокредитне организације	17 (18%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	2 (2%)
УКУПНО	96 (100%)

б) Број питања по врстама финансијских услуга

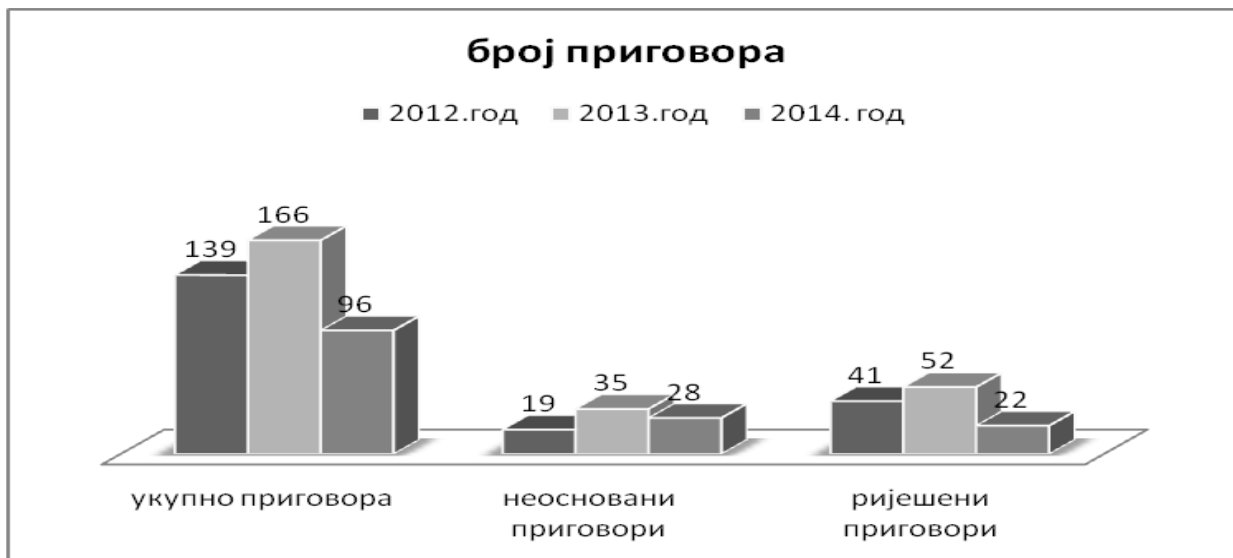
Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	64 (67%)
Депозитни послови	3 (3%)
Платни промет	12 (13%)
Електронски инструменти плаћања	9 (9%)
Остало	8 (8%)
УКУПНО	96 (100%)

Табела 1.

Питања по даваоцима финансијских услуга			
	2012	2013	2014
Банке	128	151	77
Микрокредитне организације	11	13	17
Даваоци лизинга			
Штедно кредитне организације			
Остало		2	2
Укупно	139	166	96

Питања по врстама финансијских услуга			
	2012	2013	2014
Кредити	97	116	64
Депозитни послови	6	2	3
Платни промет	9	19	12
Електронски инструменти плаћања	13	11	9
Остало	14	12	8
Укупно	139	166	96

Табела 2.



Графикон 1

а) Кредитни послови. Од укупног броја приговора у којима је поступак завршен приказаног подацима у графикону 1, и у претходној години највећи број приговора и обавјештења корисника финансијских услуга се односио на кредитне послове.

У посматраном периоду забиљежено је значајно смањење броја приговора корисника финансијских услуга у вези са спорним односима о правилности уговорних одредаба **о промјенљивости номиналне каматне стопе** и поступања финансијских организација приликом обрачуна и измјена уговорених каматних стопа у току трајања уговорног односа односно отплате појединачних кредита. У посматраном периоду поднесено је 11 приговора који су имали за предмет наведена спорна питања, што је двоструко смањење у односу и на 2012. годину у којој је запримљено 34 приговора и 2013. годину када је запримљено 30 приговора ове врсте, а тиме је смањено и учешће ових приговора у укупном броју свих приговора из групе кредитних послова. При томе, приговори ове врсте и даље се претежно односе на период закључења појединачних кредитних послова и њиховог извршавања прије ступања на снагу Закона о измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 116/11) који је обухваћен општим облигационим правилима. Приговори са таквим предметом спора су се, у 2014. години, односили на поступање 2 банке из Републике Српске, као и 3 банке са сједиштем у Федерацији Босне и Херцеговине. Поред тога, приговори су се односили само на дио раније установљених модалитета уговарања и поступања приликом обрачуна каматних стопа на кредите, јер је ријеч о поступцима истих банака, док у извјештајном периоду није било приговора на обрачун промјенљивих номиналних каматних стопа искључиво у случајевима пораста вриједности уговорене референтне каматне стопе EURIBOR или LIBOR и уз неодређену могућност повећавања износа камате и приговора на непримјењивање правне претпоставке о непромјенљивости елемента уговора утврђеног само у апсолутном износу, на шта су корисници раније такође приговарали. Иако је одређени дио корисника покренуо одговарајуће судске поступке ради заштите правних интереса и по том основу је донесен велик број правноснажних одлука у корист корисника кредита и формирана већ значајна судска пракса пред свим судским инстанцама и даље је изражено, како је назначено и у ранијим извјештајима, одређење финансијских организација да се ова питања расправљају у судским поступцима.

У поступцима који су вођени поводом спорних кредитних послова, чест предмет приговора или обавјештења се односио на питање разлога настанка и основаности **накнадних потраживања** финансијских организација према корисницима у случајевима након исплате главног дуга. У извјештајном периоду је поднесено 10 приговора у вези са описаним спорним односом, а као чести разлози њиховог настанка констатовани су утврђивање износа преосталог потраживања по кредиту од стране финансијске институције која није кредитор из постојећег уговорног односа, у правилу увидом у Централни регистар кредита, или због усменог саопштавања нетачног износа преосталог потраживања корисницима од стране финансијске организације, а у појединачним случајевима и послодавца корисника код којег је вршена заплијена дијела плате, као и погрешна примјена законских одредаба о редослиједу урачунавања испуњења, те одредаба о обавези књиговодственог исказивања нереализованих прихода на одређени начин, у периоду прије него су исте подзаконским актом Агенције стављене ван снаге.

У осталим спроведеним поступцима поводом спорних односа у групи кредитних послова, предмет приговора или обавјештења се односио на различита питања:

- коришћења издатих сагласности за заплијену дијела плате и исплату непосредно повјериоцу након раскида кредитно - правних послова, без утврђења накнаде штете. Исто тако, дио издатих сагласности се користи у прописаном извршном поступку, а у појединачним поступцима утврђено је настављање раније праксе да се издате сагласности користе као техника испуњавања постојећих обавеза из кредита, што смо са становишта сврхе и дејстава ове сагласности које одређују одредбе Закона о извршном поступку ("Службени гласник РС" број 59/03, 85/03, 64/05, 118/07 и 29/10) за принудно остварење потраживања на основу извршних и вјеродостојних исправа, оцијенили као праксу коју не треба проводити.

- спорног евидентирања корисника у одређену категорију приликом класификације ставки активе. У посматраном периоду се 10 поднесених приговора односилао на описаним спорним односом, самостално или као последица другог примарног спорног односа.

- правилности обрачуна затезних камата, било као самосталан спорни однос било као последица другог примарног спорног односа,

- постојања мана воље или неспоразума приликом закључења кредитних послова,

- предаје средстава обезбјеђења исплатиоцу уговорених новчаних обавеза према финансијским организацијама,

- одбијања финансијских организација да кориснику или јемцу саопште податке или предају одређену документација у вези са правним послом, коју им је потребна ради остваривања њихових права и интереса. Иако је уз наше учешће ријешен дио ових приговора уколико подносилац не учествује већ у судском поступку у којем је то обавеза на захтјев суда, појава ових приговора је супротан тренд у односу на 2013. годину, иако смо сматрали да се неће појављивати, посебно што се скреће пажња финансијским организацијама да према важећим прописима, уз заштиту личних података према посебним прописима, имају обавезу да уз писану сагласност учесника посла, прије закључења уговора о кредиту исте међусобно информисају и упознају са подацима прибављеним у поступку процјене кредитне способности.

И поред раста некавалитетних кредита, у поређењу са 2013. годином, у посматраном периоду у раду организационе јединице забиљежен је изостанак молби или захтјева корисника кредита у вези са репрограмирањем, реструктурирањем или увођењем застоја у испуњавању створених обавеза према финансијским организацијама. Наш је закључак да су, без обзира што су разлози у правилу погоршане животне околности корисника, у већини таквих случајева кредитноправни послови раскинути и предузете радње у судском поступку принудне наплате, док је с друге стране, у случајевима немогућности испуњавања обавеза из разлога елементарних непогода које су наступиле у Српској у протеклој години, поступање финансијских институција по захтјевима корисника за реструктурирање додатно регулисано и посебним подзаконским актом Агенције.

Полазећи од начина извршавања наших основних задатака који се састоји у посредовању између корисника и давалаца финансијских услуга ради мирног рјешавања спорова, поштивања начела неутралности и добровољности учешћа, у извјештајном периоду је констатовано смањење укупног броја приговора и обавјештења корисника финансијских услуга који се односио на кредитне послове за 45 %, што је приказано у графикану број 1.

У случајевима оправданих приговора остварује се још увијек значајан степен позитивног рјешавања спорних ситуација за кориснике, али је посматрано по појединачним предметима за расправљање спорних питања потребно дуже вријеме, док је повећан број приговора у којима су у току или су неопходни поступци правосудних органа, при чему непрекидно промовишемо захтјеве на плану прихватања правне или пословно - обичајне аргументације од стране финансијских организација. О питањима положаја корисника као извршеника у судском извршном поступку дају

се образложени одговори и објашњења у вези са правима и обавезама у том поступку. Посебна образложења се дају и у вези са правима корисника у поступцима испитивања основа сумње које наводе у приговорима од стране правосудних органа, посебно из разлога што велики број корисника погрешно сматра да су и у тим поступцима, у којима је укључен јавни интерес, обавезни надокнадити одређене трошкове.

б) Депозитни послови. У току 2014. године, поднесена су 3 приговора која су се односила на депозитне послове. 2 приговора на поступање исте банке имала су за предмет незаконитости приликом вршења исплата ради преноса и вођења рачуна улога на штедњу, а у једном поступку је надлежном тужилаштву упућена информација о утврђеном стању ствари, док је у другом случају организациони дио обавијештен од стране корисника да је у току предкривични поступак код надлежног правосудног органа, који је и затражио достављање наше документације из спроведеног поступка, уз напомену да се иста банка у овој ствари није изјаснила по захтеву Агенције. 1 приговор у вези са вођењем рачуна штедног улога био је без основа. Иако се ради о банкарским пословима са најмањим бројем спорних односа, с обзиром на предмет појединачних поступака потрђена је наша ранија констатација да неправилна примјена прописа у вези са издавањем и коришћењем налога за плаћање и вршење преноса од стране службеника банке може резултирати противправним радњама којима се оштећују корисници, као и да због недостатака интерне контроле банке постоје могућности да се противправно стање појединачних депозитних послова одржава у дугом времену.

в) Платни промет. Највише приговора у вези са пословима платног промета се односио на неправилности вођења и евидентирања салда и исплата на различитим рачунима корисника и оспорена накнадна потраживања банке након што је одрђени дуг испуњен и раскинут правни посао у вези са отварањем и вођењем рачуна. Један дио приговора се и у овој години односио на сврставање корисника приликом класификације ставки активе у одређену категорију, у смислу подзаконских прописа које доноси Агенција, због чега поново констатујемо одређени степен нецјелисходности у примјени Одлуке о централном регистру кредита пословних субјеката и физичких лица у Босни и Херцеговини ("Службени гласник Босне и Херцеговине" број 92/11) од стране финансијских организација, из разлога регистрације потраживања која су према апсолутном износу мале вриједности, али по дејствима и ограничењима корисника која производи регистрација у Централном регистру кредита истовјетна са потраживањима већег обима. У извјештајној години вођен је 1 поступак у вези са промјеном врсте накнада у пословима међународног платног промета које су покупиле услугу за корисника. Остали спорни односи настали су у вези са уступањем потраживања банке по основу вођења текућег рачуна, погрешних обрачуна из основа коришћења дозвољеног прекорачења, те обрачуном накнаде за споредну услугу која није уговорена.

г) Електронски инструменти плаћања. За разлику од претходне извјештајне године, позитивна је констатација да у посматраном периоду није било приговора корисника због нефункционалности рада банкомата код издавалаца електронских инструмената плаћања, као ни приговора у вези са злоупотребама електронских инструмената плаћања, што сматрамо веома значајним с обзиром на одређење одговорности издаваоца електронског инструмента плаћања за неодобрене преносе у значајној мјери према објективном критеријуму, који је како смо истicali изузетак у нашем праву и на прописано правило према којем је терет доказивања уредности преноса новчаних вриједности на издаваоцу. Поред тога, за разлику од ранијих периода у поступцима који су вођени није било ранијих случајева непостојања писаног уговора који су обавезни закључити корисник и издавалац електронског инструмента плаћања, према Закону о банкама Републике Српске ("Службени гласник РС" број 44/03, 74/04, 116/11, 5/12 и 59/13), те од раније према Закону о заштити потрошача у Босни и Херцеговини ("Службени лист БиХ" број 25/06) и Закону о заштити потрошача у Републици Српској ("Службени гласник РС" број 6/12)

што указује на придржавање прописане обавезе у овом дијелу пружања финансијске услуге, а у сваком случају је аспект унапређења квалитета вршења финансијских услуга.

У посматраном периоду, предмет приговора у највећој мјери била су спорна питања правног карактера у вези са коришћењем ових инструмената и наплатом потраживања финансијских организација из истог основа: повећање допуштеног лимита потрошње кориснику платне картице без знања јемца, спорна питања престанка уговора и правилност поступака за намирење створених потраживања. 1 приговор у вези са повратом новчаних средстава код трансакције обрачунате два пута ријешен је у корист корисника. У вези са наведеним сматрамо још битном напомену да се готово сви поднесени приговори, без обзира на њихову већинску неоправданост као и позитивно рјешавање основаних приговора и без обзира на различит предмет спорног односа, односе на рад једне банке из Републике Српске.

Остали приговори. Предмет приговора и обавјештења у осталим поступцима се у највећој мјери односио на спорне односе или питања која се тичу права корисника у судском извршном поступку ради принудног остварења потраживања финансијских организација, у смислу Закона о извршном поступку ("Службени гласник РС" број 59/03, 85/03, 64/05, 118/07, 29/10 и 57/12), а који су покренути и воде се у вези са кредитним пословима корисника односно лица која су јемчила за испуњење преузетих обавеза. Како је и раније истакнуто, формално - правно Агенција односно Омбудсман немају овлашћења за поступање у погледу предмета ових приговора, али се полазећи од захтјева корисника и у овом дијелу истима дају образложени одговори и саопштења у вези са њиховим правима и обавезама, као странака у извршном поступку. Најчешћа спорна питања о којима ће одлучивати поступајући судови у овим случајевима односе се на непредузимање извршних радњи према имовини главних дужника, што је последица искључивог уговарања солидарног јемства код кредитних и других послова као и садржине приједлога финансијских организација за извршење, на вођење одвојених поступака према дужницима и јемцима иако са истим или приближно истим правним и чињеничним основом и иако се ради о главној и споредним обавезама, и посебно (не)достављање рјешења о извршењу или других одлука и позива у извршном поступку. Бројни спорови у парничном поступку воде се због оспоравања обима потраживања финансијске организације као тражиоца извршења због погрешних обрачуна затезних камата и трошкова, а наша је констатација у вези са оваквим приговорима да је малом броју корисника познато да се у судском извршном поступке не расправљају мериторна правна питања постојања, ваљаности или карактера потраживања, због чијег расправљања суд упућује на парницу.

И у овом периоду извјештавања констатујемо интензивирање активности финансијских организација у вези са опомињањем сауговорача у доцњи и с тим у вези, одређени број приговора на износ накнада за издавање опомена и уопште на основаност обрачуна таквих дуговања корисника од стране финансијске организације. И овдје смо мишљења да организације банкарског система приходују по овом основу, иако осим спорних правних аспеката ове активности, сматрамо да ни према објективним мјерилима стварно учињени издаци не достижу износе обрачунатих накнада, док је установљено смањење приговора на неоправданост радњи које се предузимају према дужницима, а које се односе на виšekратно позивање телефонским путем.

У периоду извјештавања констатујемо и смањење броја приговора из области мјеничног права, у оквиру испитивања појединачних активности, који се у претежном дијелу односе на структуру мјеничних потраживања финансијских организација у оспореним износима и покретање извршних поступака на основу таквих вјеродостојних исправа.

У односу на 2013. годину, у овом извјештајном периоду за примљен је само 1 приговор на поступање Инвестиционо - развојне банке а.д. Бања Лука у вези са плаћањем затезних камата након испуњења уговорних обавеза због повреда уговора о откупу станова које су грађани закључили са Фондом становања Републике Српске. Иако због ненадлежности немамо сазнања о начину рјешавања ових питања, претпостављамо да су разлози смањења неправилности код

обрачуна износа тих камата од стране ове институције, као и наступање рокова застарјелости у многим случајевима.

У извјештајном периоду спроведена су 2 поступка посредовања између корисника и давалаца финансијске услуге који су окончани постизањем споразума о рјешавању спорног односа по приговору.

Приговори лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза. И у периоду 2014. године се највећи број приговора ових лица односио на неправилности поступка спроведеног приликом одобравања кредита од стране финансијских организација и утврђивање одговорности за евентуалне пропусте и несавјесно поступање, постојање услова за одобравање кредита с обзиром на кредитни статус корисника кредита и јемаца за испуњење обавезе, валидност потписа и документације која се прибавља у сврху разматрања захтјева за одобравање кредита, основаност самих потраживања и радњи које се предузимају у поступку њихове принудне наплате, укључивање ових лица приликом класификације ставки активе у одређену категорију из разлога евидентирања задужења главног дужника у Централном регистру кредита и пропуштање обавјештавања јемаца о доцњи главних дужника.

И овдје је поновљена напомена да је у одређеном броју случајева основа ових приговора указивање на противправност поступака појединачних лица код финансијских организација, тако да се с обзиром на њихову природу и обиљежја корисници увијек образложеним одговорима и упућују на друге прописане поступке и надлежне правосудне институције ради утврђивања постојања одређених чињеница или одговорности, прије свега из правног разлога што је и за евентуално утврђивање законом предвиђених основа одговорности правних лица неопходно спровести прописани поступак за доношење одлука. На основу саопштења лица која су била странке у извршним поступцима појединачни судови, што не сматрамо правилним, у пракси одређују извршења према јемцима иако не постоји конкретно закључен правни посао у вези са јемством по кредиту што смо образлагали као релевантно, јер је уговор о јемству законом прописан као формалан уговор код којег је писмена форма битан елемент уговора. Чест предмет расправе у парничном поступку јесте оспоравање обима потраживања финансијске организације као тражиоца извршења од стране јемаца главног дужника, јер иста није у могућности да докаже обавјештавање јемаца о наступању доцње главног дужника, што је у појединачним случајевима правно релевантно.

Прегледом свих обрађених података о приговорима, евидентно је значајно смањење броја свих врста приговора, посебно у вези са кредитним пословима, а тиме и укупног броја спорних односа имовинске природе, те је уз наставак сарадње са даваоцима и корисницима финансијских услуга, примјетно да је измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске додатно у односу на опште облигационе норме, у домену коришћења финансијских услуга од стране физичких лица, онемогућено уговарање које фаворизује финансијске организације као у претходном периоду.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

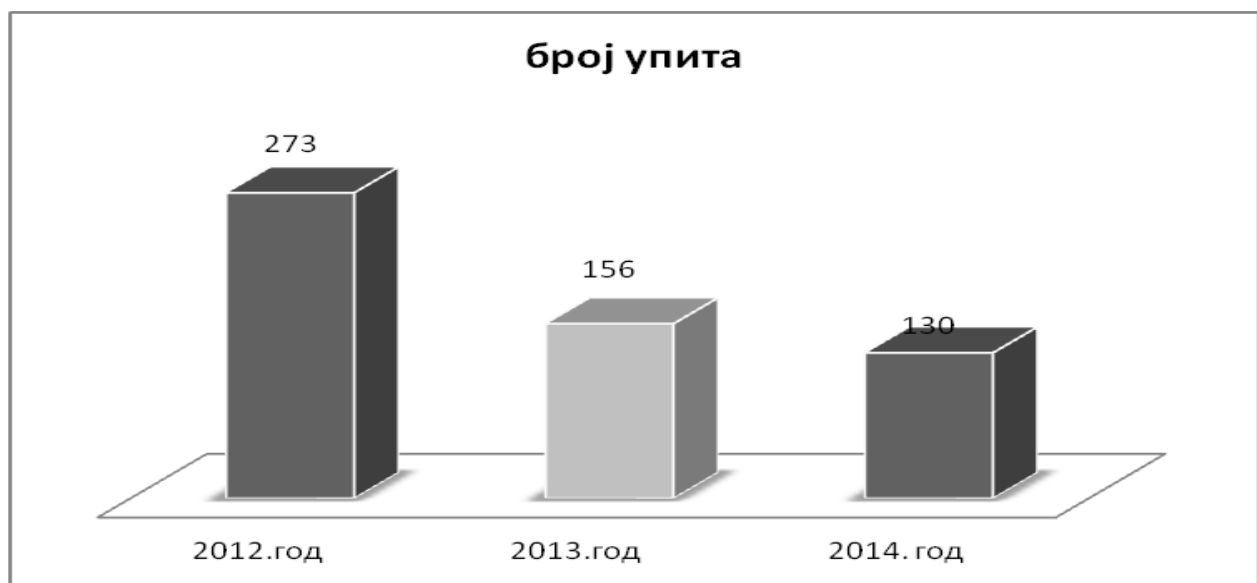
Поред поступања по достављеним приговорима и обавјештењима корисника, до 31.12.2014. године Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредног пријема странака, примио 130 различита упита, молби или захтјева за давање образложења, мишљења или упутстава у вези са правима и обавезама корисника финансијских услуга и различитим финансијским производима, те примјеном норми материјалног права ради заштите корисника финансијских услуга, на које су дати образложени одговори, упутства или мишљења. У истом периоду запримљен је и 1 упит даваоца финансијских услуга.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга**Број питања и постотак**

Банке	94 (72%)
Микрокредитне организације	28 (22%)
Даваоци лизинга	1 (1%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	7 (5%)
УКУПНО	130 (100%)

Табела 3.



Графикон 2

И у посматраном периоду, највећи дио времена у раду овог организационог дијела користи се за извршење послова информисања о правима и обавезама и корисника и давалаца финансијских услуга, првенствено кроз непосредан пријем странака, а у великој мјери и предвиђеним путем електронске поште и телефонским путем, из којих разлога се за потребе евидентирања у овој години биљеже само телефонски позиви са правно значајним садржајем. Према саопштењима корисника и других лица која су се обратила ради добијања потребних одговора, мишљења или објашњења извршавање ових послова информисања омогућава корисницима да правилније и потпуније схватају своја права и обавезе и да их уважавају приликом доношења одлука о коришћењу финансијских услуга. С обзиром да се у том смислу првенствено руководи широм промоцијом кључних права, обавеза и института, у овом погледу, према подацима назначеним у графикону 2, констатујемо даљи тренд смањења броја корисника и других лица која су се обратила ради добијања потребних одговора у вези са овим институтима. Остаје и констатација ниског нивоа знања код већег дијела корисника финансијских услуга о правима и обавезама које су створили ступањем у уговорне односе са финансијским организацијама или издавањем одређених

исправа, због чега се и у оквиру Агенције планирано предузимају активности за унапређење области финансијске едукације корисника.

3. Унапређење регулаторног оквира

Омбудсман за банкарски систем РС учествује и извршава обавезе као члан радне групе Министарства финансија РС за израду нацрта и приједлога будућег закона о банкама у Републици Српској, а у сарадањи са другим организационим дијеловима Агенције наш организациони дио је учествовао у припреми Одлуке о привременим мјерама за кредитне обавезе клијената који су угрожени елементарним непогодама.

4. Едукација

У марту 2014. године Омбудсман је учествовао у дводневном наставном програму Економске школе Средњошколског центра “Љубиша Младеновић“ у Бањалуци и радионицама “Корак ка финансијском образовању“, те стручној расправи, поводом обиљежавања Свјетског дана потрошача у организацији овог центра са циљем доприноса информисаности и подизању свијести популације младих о њиховим потрошачким правима, спознавања значаја информисања при доношењу одлуке о избору понуда давалаца услуга и унапређења остваривања потрошачких права при избору начина рјешавања личних или туђих финансијских проблема.

У сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (IFC) у Босни и Херцеговини, Омбудсман је имао учешће на дводневном семинару - радионици за запослене у локалној самоуправи и службама бесплатне правне помоћи “Обука о савјетовању презадужених грађана у Босни и Херцеговини“, која је у организацији IFC одржана у Теслићу у мају 2014. године, на којој је презентовао резултате рада организационог дијела у протеклом периоду и најчешће праксе финансијских организација, те актуелна питања у овој области

25. и 26. септембра ове године запослени су присуствовали 6. Конгресу правника Европе и Медитерана под тематским називом “Правда и привредни раст“ у Београду, Република Србија, који је одржан под покровитељством Министарства правде Републике Србије, а у организацији Фондације за континентално право, Правног факултета Универзитета у Београду, Правосудне академије Београ и Амабасаде Републике Француске у Србији, као догађај од изузетног значаја на којем су одржана предавања и радионице од стране чланова највиших европских правосудних институција, са посебним освртом на улогу права у обезбјеђењу привредног раста у еврозони и другим регијама након наступања свјетске финансијске кризе.

5. Активности сарадње са другим организацијама ради унапређења оквира заштите корисника финансијских услуга

5.1. Као члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, по позиву ове организације упућени су образложени одговори у вези са нормативним рјешењима одређених питања у Српској, а која су захтијевали Омбудсмани за финансијски систем Тајвана и Новог Зеланда, као и приједлози рјешења за измјене статута ове организације у вези са чланством у управном тијелу INFO - а. Исто тако, преузет је и објављен Извјештај Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за 2013. годину у октобарском издању билтена INFO Network. INFO Network окупља омбудсмани у области финансијских услуга из 40 земаља и друга тијела и структуре, а основана је са циљем унапређења свих видова експертизе и механизма вансудског рјешавања спорова између корисника и давалаца финансијских услуга.

5.2. Омбудсман је у два наврата учествовао и у вишедневном радном састанку са мисијом Међународног монетарног фонда у оквиру пружања техничке помоћи при изради Нацрта новог Закона о банкама Републике Српске.

5.3. У три наврата у току извјештајног периода Омбудсман је учествовао на састанцима са представницима Међународног монетарног фонда и Свјетске банке ради давања образложења о питањима заштите корисника у вези спровођења програма оцјене финансијског сектора (Financial Sector Assessment Program - FSAP).

5.4. Одржан је цјелодневни радни састанак са Омбудсманом у Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине и представницима Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, на којем су објашњена рјешења из прописа који регулише поступање Омбудсмана за банкарски систем и представници ове агенције упознати са начином обављања основних послова и најважнијим питањима у функционисању.

5.5. У мају 2014. године на Радију Републике Српске Омбудсман је гостовао у једночасовној емисији посвећеној питањима која су предмет спорних односа између корисника и давалаца финансијских услуга, а на захтјев различитих медија виšekратно су обезбијеђени одговори на питања из проблематике која се односи на заштиту корисника финансијских услуга.

Закључак

а) Кроз искуство и праксу у досадашњем раду организационе јединице Омбудсмана, наставља се извршавање функције заштите права корисника финансијских услуга у Републици Српској, која према природи спорних односа који настају у фактичким ситуацијама, и због посебног законског уређивања питања која су се јављала као предмет спора у периоду прије примјене Закона о измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске, намеће сложенија питања у поступцима у односу на ранији период, а ефекти се изражавају на плану уштеда материјалних, персоналних и других јавних и приватних ресурса које се остварују кроз алтернативни вансудски начин рјешавања спорних односа, усаглашавањем ставова и на миран начин.

б) У извјештајном периоду, констатујемо потпуно смањење броја приговора на поступање давалаца финансијских услуга који имају за предмет оређивање накнада за пријевремену отплату кредита (поднесен и ријешен 1 приговор корисника) и даље интензивирање свих активности обавјештавања корисника о промјенама услова коришћења финансијских услуга. Исто тако, евидентно је и значајно смањење број поступака у којима су корисници одустали од даљег поступка по приговору, што указује и на већи степен упознавања корисника са правилима поступка по приговору.

Како је претходно назначено, у извјештајном периоду изражено је даље смањење броја приговора по оним предметима који су у периоду прије извршених измјена и допуна Закона о банкама Републике Српске из 2011. године били највише заступљени у спорним односима. Одговарајући поступци у вези са њиховом примјеном се спроводе и издају препоруке и према банкама из Федерације Босне и Херцеговине које послују у Републици Српској. У вези са неадекватном примјеном прописа након истека рокова за усклађивање заprimљен је и у извјештајној години мали број приговора, у највећем дијелу у вези са обавјештавањем путем извода о стању кредитног задужења кориснику, неадекватним обавјештавањем о промијењеној каматној стопи приликом продужења уговора о улугу на штедњу и поштивањем садржаја информационог листа за одређени производ, уз напомену да су основани приговори подносилаца позитивно ријешени, што је потврдило да извршена измјена прописа с обзиром на успостављену детаљнију регулацију

понашања финансијских организација у пружању финансијских услуга производи добре ефекте. 1 приговор у вези са накнадом за пријевремену отплату кредита, који је позитивно ријешен због основаности.

в) Поступци вођени по појединачним приговорима и упити корисника финансијских услуга и даље указују на недовољна знања и информисаност корисника, а као и у ранијим извјештајима, треба нагласити потребу и за побољшањима у раду запослених у финансијским организацијама који непосредно послују са корисницима, посебно у издвојеним организационим дијеловима.

У досадашњем раду на расправљању приговора и обавјештења корисника настоји се унаприједити сарадња са даваоцима финансијских услуга, а препоруке су усмјерене на рјешавање спорних односа на најефикаснији начин уз аргументовање цјелисходности прихватања објективно могућих рјешења, у нешто већој мјери у ванредним непосредним контактима. Наша је оцјена да, због претходне праксе и извршене измјене прописа, расте сложеност предмета спорних односа, што утиче на поступање дијелова финансијских организација задужених за рјешавање приговора, као и да организације банкарског система одржавају одређене активности ради унапређења квалитета својих услуга и унапређења односа са корисницима, иако и у том смислу постоји простор за даља и темељитија побољшања, док с друге стране један дио корисника неадекватно прихвата институте који су уврштени у прописе ради јачања заштите њиховог положаја. Остаје битно за ефикасност рада организационог дијела Омбудсмана и остваривање циљева заштите корисника да су оправдани приговори са позитивним исходом за кориснике у правилу ријешени још у фази тзв. претходног поступка, без потребе спровођења формалног поступка посредовања, што је један од основних циљева у раду овог организационог дијела.