

## ИЗВЕШТАЈ

### о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 30.06.2014. године

#### Увод

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

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

Од почетка активности и рада организационе јединице Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске, укључујући и посматрани извјештајни период, у границама расположивих могућности и успостављених материјалних 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). У посматраном периоду, у дијелу унутрашње организације, Омбудсман извршава послове основне надлежности и руководи радом организационе јединице, а раније распоређени извршилац у овој организационој јединици извршава додијелене одговорности и задатке који се обављају у организационој јединици. Пријем и консултације странака и одржавање састанака за посредовање између корисника финансијских услуга и финансијских организација банкарског система Републике Српске врше се у постојећем простору, уз редовну употребу и других видова комуникације са корисницима.

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

##### 2.1. Рјешавање приговора

У времену од 01.01. – 30.06.2014. године, у организационој јединици Омбудсмана за примљена су 54 нова приговора односно обавјештења поводом насталих спорних односа у вези са поступањем и радом финансијских организација или са општим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и давалаца финансијских услуга. Од поступака који се тренутно воде, у току је рад по 24 приговора у различитим фазама поступка.

Од 66 завршених поступака по приговорима и обавјештењима корисника финансијских услуга, укључујући и 31 поступак који су покренути у току 2013. године, у посматраном извјештајном периоду:

**14** основаних приговора корисника је позитивно ријешено за кориснике

**1** основан приговор - финансијска организација није прихватила приједлог корисника за посредовање у мирном рјешавању спорног односа

**1** приговор - одустанак подносиоца од приговора

**21** неоснован приговора корисника

**29** приговора - дати су образложени одговори корисницима са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесно-правних прописа у појединачним стварима и неопходним даљим поступцима (8 приговора прослијеђено је другој надлежној институцији, јер је даље поступање у надлежности Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, имајући у виду настала дејства, евентуалну судску надлежност или одређивање надлежног органа или лица са јавним овлашћењима).

У извјештајном периоду спроведено је 1 посредовање између корисника и даваоца финансијске услуге које је окончано постизањем нагодбе којом је расправљен спорни однос по приговору корисника.

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

<b>Даваоци финансијских услуга</b>	<b>Број питања и постотак</b>
Банке	54 (82%)
Микрокредитне организације	10 (15%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	2 (3%)
<b>УКУПНО</b>	<b>66 (100%)</b>

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

<b>Врсте финансијских услуга</b>	<b>Број питања и постотак</b>
Кредити	43 (65%)
Депозити	1 (1%)
Платни промет	10 (15%)
Електронски инструменти плаћања	7 (11%)
Остало	5 (8%)
<b>УКУПНО</b>	<b>66 (100%)</b>

#### **Табела 1.**

а) Како је приказано у претходној табели, највећи број приговора корисника се односи на **кредитне послове**, али је битна напомена да је у посматраном периоду забиљежен пад учешћа ових приговора у односу на њихов укупан број за 5 - 6 %.

Иако је у посматраном извјештајном периоду још увијек чест предмет приговора корисника финансијских услуга у дијелу кредитних послова био везан за правилност уговарања појединачних клаузула о промјенљивости каматне стопе на кредите и једностране промјене и обрачун уговорених промјенљивих каматних стопа у току трајања уговорног односа од стране финансијских организација, потребно је напоменути да је први пут од почетка активности, према свим компаративним показатељима, забиљежена тенденција смањења приговора у вези са овим предметом спора. Прије свега, приговори су се односили на поступке мањег броја банака тј. на поступање 2 банке из Републике Српске, као и 2 банке са сједиштем у Федерацији Босне и Херцеговине, а у посматраном периоду поднесено је 10 приговора који су имали за предмет наведена спорна питања што, за разлику од ранијих извјештајних периода, у релативном смислу представља мање од 25 % свих приговора који су се односили на права и обавезе корисника из групе кредитних послова. Уобичајена садржина таквих приговора корисника односила се на пропуштање финансијских организација да коригују износе каматних стопа, односно анuitета у уговореним обрачунским периодима након смањења вриједности референтних стопа на интернационалним тржиштима, арбитрарно утврђивање нових вриједности редовних каматних стопа од стране банака, а промјена тренда у посматраном периоду јесте и околност да се 1 приговор односио на примјену клаузуле промјенљивости искључиво у случајевима пораста вриједности уговорене референтне каматне стопе. Финансијске организације задржале су преовладавајуће одређење да спорне односе ове врсте расправљају у судским поступцима, по свему судећи као стратегију смањења трошкова по основу могућих пресуда у корист корисника с обзиром на процесна правила и особине тужбеног захтјева у грађанским поступцима. Сви приговори ове врсте су се поново односили на период закључења појединачних кредитних послова прије ступања на снагу Закона о измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске ("Службени гласник РС" број 116/11), а према доступним информацијама у правилу корисници успијевају са својим захтјевима у покренутом судским поступцима у вези са овим предметом спора, а у неким случајевима су са финансијским организацијама постигнута поравнања.

У посматраном периоду, у поређењу са 2013. годином, у раду организационе јединице треба истаћи смањење броја приговора, молби или захтјева корисника кредита у вези са репрограмирањем, реструктурирањем или увођењем застоја у испуњавању створених обавеза према финансијским организацијама, јер је запримљен 1 поднесак. Имајући у виду да је ријеч о уговорним односима из ранијег периода, наш је закључак да су у већини случајева у којима је то било нужно већ вршене измјене услова испуњења кредитно-правних послова, иако је за очекивати и да недавне ванредне елементарне непогоде отежају животне околности корисника и тиме испуњавање уговорених обавеза.

У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова присутан је пораст броја приговора који се односи на спорна питања која се тичу процесних права корисника у извршном поступку у смислу Закона о извршном поступку ("Службени гласник РС" број 59/03, 85/03, 64/05, 118/07 и 29/10) који су покренуле финансијске организације ради наплате својих потраживања. Значајан број приговора се односио на употребу издатих сагласности за заплијену дијела плате од стране финансијских организација након раскидања уговорног односа и без постојања извршних исправа, у којој ситуацији се фактички самостално спроводе радње за наплату потраживања принудним путем, иако је садржина овлашћења у таквој ситуацији захтијевати доспјели дуг по правилима о неоснованом обогаћењу и евентуалну накнаду штете.

те основаност њихових накнадних потраживања након отплате главног дуга. Полазећи од начина извршавања наших основних задатака и поштивања начела неутралности, у погледу ових поднесака остварује се значајан ниво позитивног рјешавања спорних ситуација за кориснике, а у питањима судског извршног поступка дају се образложени одговори и објашњења у вези са правима и обавезама у том поступку.

б) И у периоду о којем је ријеч најмањи број приговора односио се на **депозитне послове**, а поднесен је 1 приговор у вези са правилношћу вођења штедног рачуна на којем су се депоновали износи штедног улога и уједно вршиле појединачне исплате.

в) Код приговора у вези са пословима **платног промета** и јављају се спорни односи у вези са обрачунавањем накнада за вођење текућих рачуна на којима није било активности корисника, а који су у правилу отворени ради испуњавања услова стицања статуса клијента банке, сврставањем корисника односно јемаца приликом класификације ставки активе у одређену категорију, при чему постоји и даље одређен степен неправилности 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, те спорне ситуације у вези са дозвољеним прекорачењима по текућим рачунима у којима је код корисника примјетно непознавање начина коришћења ове услуге, али и неадекватност поступка банке у вези са одобравањем прекорачења и закључењем правног посла о томе који у највећем дијелу подлијеже прописаном правном режиму уговора о кредиту.

г) Према приказу табели 1. и поређењем са претходним извјештајним периодом, настанак спорних ситуација у вези са коришћењем **електронских инструмената плаћања** има највећи раст у посматраном периоду, а спорни односи у највећој мјери се односе на питања основаности потраживања финансијских организација из основа коришћења таквих инструмената од стране корисника и функционалност рада банкомата организација које су издаваоци електронских инструмената плаћања. Код ове врсте финансијских услуга, и раније смо као значајну неправилност код једног броја финансијских организација констатовали спорно питање постојања уговора у прописаној форми који међусобно закључују корисник и издавалац електронских инструмената плаћања, која обавеза је установљена и Законом о заштити потрошача у Босни и Херцеговини ("Службени лист БиХ" број 25/06) и Законом о заштити потрошача у Републици Српској ("Службени гласник РС" број 6/12), као и непридржавање рокова важења ових уговора, те неправилности приликом промјена услова коришћења електронских инструмената плаћања.

д) У случајевима **осталих приговора** такође је дошло до промјена у погледу предмета спорних односа, док се исти и даље у значајној мјери односе на константна спорна питања мјеничног права поводом издавања мјеница у сврху обезбјеђења кредита и њихове употребе у случајевима непостојања уговора о јемству са лицима која би требала јемчити за испуњење преузетих обавеза. У значајном броју приговора који се односе на питања која су се појавила приликом спровођења судског извршног поступка ради принудног остварења потраживања, предмет приговора је предлагање извршења, укључујући и спорне захтјеве за наплату затезних камата, и против савјесних јемаца према којима је финансијска организација пропустила извршити законску обавезу обавјештавања о доњим корисника кредита, те тачност потраживања финансијских организација у износима оспореним од стране корисника као извршеника. Поднесен је 1 приговор у вези са поступањем финансијске институције која није дио банкарског система РС поводом питања наплате затезних камата из основа уговора о откупу станова, у којима се редовно дају образложени одговори о упућивању на надлежне институције и потенцијално релевантне материјалне прописе. Уз наставак сарадње са даваоцима финансијских услуга, и даље биљежимо смањење приговора у вези са одбијањем да се кориснику или јемцу саопште подаци или преда одређена документација у вези са појединачним правним послом.

Приговори **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза** корисника и у посматраном периоду у највећем броју се односе на основаност радњи које се предузимају у поступку вансудске и принудне наплате потраживања, утврђивање основаности потраживања финансијских организација према овим лицима, као и на спровођење процедура приликом одобравања кредита од стране финансијских организација и утврђивање одговорности за евентуалне пропусте или

злоупотребе од стране службеника финансијских организација или трећих лица, иако се у том дијелу, с обзиром на њихову природу и обиљежја и обавезујућа процесна правила, корисници увијек образложеним одговорима упућују на посебне поступке које спроводе правосудне институције.

У раду организационе јединице, у поређењу са истим периодом 2013. године, у овом извјештајном периоду сматрамо неопходним истаћи околност да се више од половине основаних приговора корисника односило на рад и поступање једне банке. На основу спроведених обрада у предметима појединачних приговора може се констатовати да је наведено једним дијелом посљедица тржишног учешћа банке и њеног обима пословања и у сектору пословања са физичким лицима, али дијелом и посљедица пословне политике и отуда проистеклих правних послова из ранијег периода у којима постоје одступања од основних начела облигационог права у односима са корисницима. С тим у вези, у оквиру активности за унапређење односа између корисника и двалаца финансијских услуга у банкарском систему Републике Српске, одржане су консултације са представницима банке и у виду опција предложене мјере за које смо сматрали да ће непосредно допринијети рјешавању спорних односа са корисницима, што је резултирало промјенама поступања банке у начину рјешавања спорних односа мање вриједности и веће расположивости у смислу провођења посредовања у одређеним случајевима.

## 2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

Поред поступања по достављеним приговорима и обавјештењима корисника, до 30.06.2014. године Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, примио 90 различитих 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 у многим случајевима и изван области заштите корисника, на које су дати образложени одговори, препоруке, упутства или мишљења. Поред тога, у истом периоду за примљен је 1 упит двалаца финансијских услуга, као и 2 упита правних лица по којима су дати образложени одговори.

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

<b>Даваоци финансијских услуга</b>	<b>Број питања и постотак</b>
Банке	63 (70%)
Микрокредитне организације	22 (24%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	5 (6%)
<b>УКУПНО</b>	<b>90 (100%)</b>

### **Табела 2.**

Једнако као и у ранијим извјештајним периодима највећи дио времена у раду овог организационог дијела Агенције користи се за извршење послова информисања о правима и обавезама и корисника и двалаца финансијских услуга, првенствено кроз непосредан пријем странака, а у значајној мјери и путем електронске поште и телефонским путем. Извршавање ових послова информисања предвиђено је ради омогућавања корисницима да правилније схватају своја права и обавезе и да их уважавају приликом доношења одлука о коришћењу финансијских услуга, при чему се првенствено руководило што широм промоцијом кључних права, обавеза и института, те у овом погледу, полазећи од података у претходној табели, констатујемо позитиван тренд готово једнаког

броја корисника и других лица која су се обратила ради добијања потребних одговора у вези са овим институтима у односу на исти период 2013. године, иако је могуће посебно издвојити смањење непосредног обраћања корисника ради добијања захтијеваних одговора и објашњења. Ипак остаје трајна 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.

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

Под координацијом Министарства финансија Републике Српске, Омбудсман за банкарски систем Републике Српске у саставу Агенције за банкарство Републике Српске, као члан радне групе, на редовним састанцима, укључујући и сарадњу са радном групом и представницима Министарства финансија и Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, учествује у припреми Нацрта новог Закона о банкама Републике Српске.

### **4. Едукација**

13. и 14.03.2014. године Омбудсман је учествовао у 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, 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

### **5. Активности сарадње са другим организацијама ради унапређење 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. INFO Network окупља омбудсмане у области финансијских услуга из више од 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 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 јуну мјесецу Омбудсман је учествовао на састанку 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. По молби именованог Омбудсмана у Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине одржан је цијелодневни радни састанак са 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 дневних новина вишекратно су обезбијеђени одговори на питања из проблематике која се односи на заштиту корисника финансијских услуга.

## **Закључак**

а) Констатујући евидентно смањење броја приговора, као и све потпуније усклађивање пословања финансијских организација, посебно појединачних банака, у досадашњем раду организационе јединице Омбудсмана настоји се допринијети досљедном остваривању циљева заштите права и интереса корисника финансијских услуга у Републици Српској, која је по свему специфична и сложена, када су иста повријеђена поступцима даваоца услуге, и с друге стране унаприједити пословање давалаца и квалитет понуђених финансијских услуга. Посљедично, посебни ефекти се постижу на плану уштеда материјалних, персоналних и других јавних и приватних ресурса које се остварују кроз алтернативни начин рјешавања спорних односа, усаглашавањем ставова и на миран начин.

И у извјештајном периоду, изражено је даље смањење или изостанак приговора по оним предметима који су у периоду прије почетка примјене Закона о измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске били највише заступљени у спорним односима, а у вези са примјеном нове регулативе поступци се спроводе и издају препоруке и према банкама из Федерације Босне и Херцеговине које послују у Републици Српској. У вези са неадекватном примјеном поменутог прописа за примљено је свега неколико приговора у вези са обавјештавањем корисника о стању кредита и накнадама у вези са вођењем текућих рачуна, што указује да извршена измјена прописа с обзиром на успостављену детаљнију регулацију понашања финансијских организација у пружању финансијских услуга производи задане ефекте. Поступци вођени по појединачним приговорима и даље указују на побољшања, али још увијек недовољна знања и информисаност корисника, а како је и раније истакнуто, постоји потреба и за побољшања у раду запослених у финансијским организацијама који непосредно послују са корисницима.

У досадашњем раду на расправљању приговора и обавјештења корисника константно се унапређује сарадња са даваоцима финансијских услуга и препоручује рјешавање спорних односа на најбржи и најефикаснији начин, а наша је оцјена да организације банкарског система одржавају активности ради унапређења транспарентности својих услуга, а тиме и унапређења односа са корисницима и побољшања квалитета финансијских услуга. За остваривање циљева заштите и права и интереса корисника, те економичност и ефикасност рада организационог дијела Омбудсмана веома је важно што су оправдани приговори који су имали позитиван исход 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.