

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2015. године

1. Увод

1. Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 59/13), утврђени су основни задаци Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) у сврху промовисања заштите права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга.

Редовни задаци утврђени Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске и задаци потребни за спровођење поступка прописаног Правилима поступања Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске по обавјештењу или приговору корисника финансијских услуга (“Службени гласник РС“ број 111/11), извршавају се у оквиру расположивих могућности и успостављених материјалних, кадровских и административних услова. Поред ових, од стране ове организационе јединице извршава се и дио задатака из оквира овлашћења Агенције за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) у цјелини, као организације са јавним овлашћењима, у сарадњи са њеним осталим организационим дијеловима. У погледу материјалних претпоставки за рад, задаци организационе јединице обављају се у обезбијеђеном простору за пријем и консултације корисника и спровођење поступка посредовања између корисника финансијских услуга и финансијских организација банкарског система Српске. У дијелу унутрашње организације, организациона структура и даље обухвата два извршиоца - лице које извршава послове основне надлежности и руководи радом организационе јединице Омбудсмана и једно лице - стручни сарадник, које је било ангажовано и на извршавању послова и задатака из оквира надлежности Агенције или за њене потребе, који се обављају у другим организационим јединицама.

Значајно повећање обима редовних послова Омбудсмана из прве половине, присутно је и у цијелој 2015. години, због помињаних разлога већег степена сложености насталих спорних односа у којима су предмет расправљања питања која нису изричито или нису у свему регулисана прописима, те због значајног броја приговора групе корисника кредита индексираних у швајцарским францима поднесених у кратком року. Из ових разлога, у појединачним случајевима било је неопходно вишекратно изјашњавање финансијских организација и продужавање рокова за разматрање и одлучивање о препорукама Омбудсмана. Омбудсман је у посматраном периоду извршио и ванредне послове и задатке у нормативном раду учешћем у радној групи Министарства финансија Републике Српске за припрему нацрта Закона о банкама РС, на састанцима у оквиру сарадње са представницима и Омбудсманом у саставу Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, те у погледу испуњавања обавеза према INFO Network чији је Омбудсман члан.

Од почетка активности и рада организационе јединице Омбудсман за банкарски систем Републике Српске, укључујући и посматрани извјештајни период, за примљено је више од 580 приговора корисника финансијских услуга и више од 680 упита, молби и различитих захтјева на које су дати образложени одговори.

2. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

2.1. Рјешавање приговора

У периоду од 01.01. – 31.12.2015. године, у организационој јединици Омбудсмана за примљено је 159 приговора и обавјештења поводом насталих спорних односа или са 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 Српске приликом пружања финансијских услуга. Од поступака поводом ових приговора и обавјештења, који се тренутно воде у овој организационој јединици, у току је рад по 24 приговора односно обавјештења у различитим фазама поступка. У оквиру назначеног броја запримљених приговора, 40 преурањених приговора корисника, са идентичном садржином, односило се на питање правноваљаности уговора о кредитима који су индексирани у валути швајцарског франка и основаности извршеног обрачуна ануитета тих кредита у току трајања уговорних односа.

Од 105 окончаних поступака по приговорима и обавјештењима корисника финансијских услуга, који обухватају и 18 поступака који су покренути у току 2014. године, у посматраном извјештајном периоду:

34 основана приговора корисника је позитивно ријешено

18 неоснованих приговора корисника

1 приговор - корисник није прихватио приједлог финансијске организације за посредовање у мирном рјешавању спорног односа

8 приговора - одустанак подносиоца од приговора

2 приговора нису прихваћена због неуредности поднеска

42 приговора - дати су образложени одговори корисницима са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесно-правних прописа у појединачним стварима и неопходним даљим поступањем (Имајући у виду настала дејства и евентуалну надлежност суда или другог органа или лица са јавним овлашћењима, 7 приговора прослијеђено је Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, јер је даље поступање у њеној надлежности, 3 образложена одговора су достављена Институцији Омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине, а 1 поднесак са документацијом прослијеђен је надлежном правосудном органу гоњења).

У извјештајном периоду није било поступака посредовања између корисника и давалаца финансијских услуга, јер су рјешења којима су расправљени спорни односи по приговору корисника, постигнута у поступку разматрања приговора који претходи заказивању посредовања.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	93 (88%)
Микрокредитне организације	9 (9%)
Даваоци лизинга	1 (1%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	2 (2%)
УКУПНО	105 (100%)

б) Број питања по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
----------------------------------	-------------------------------

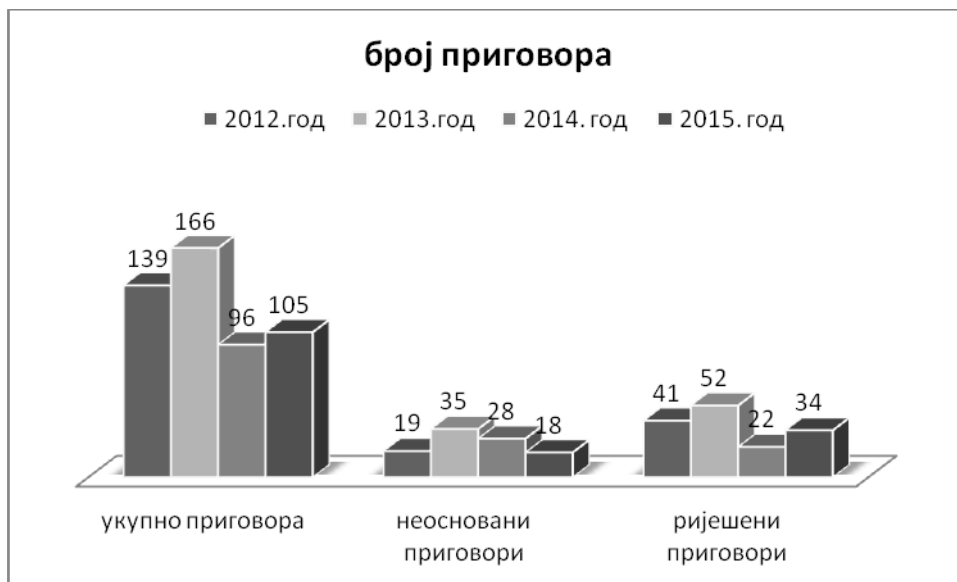
Кредити	60 (57%)
Депозитни послови	11 (10,5%)
Платни промет	4 (4%)
Електронски инструменти плаћања	11 (10,5%)
Лизинг	1 (1%)
Остало	18 (17%)
УКУПНО	105 (100%)

Табела 1.

Питања по даваоцима финансијских услуга				
	2012	2013	2014	2015
Банке	128	151	77	93
Микрокредитне организације	11	13	17	9
Даваоци лизинга				1
Штедно кредитне организације				
Остало		2	2	2
Укупно	139	166	96	105

Питања по врстама финансијских услуга				
	2012	2013	2014	2015
Кредити	97	116	64	60
Депозитни послови	6	2	3	11
Платни промет	9	19	12	4
Електронски инструменти плаћања	13	11	9	11
Лизинг				1
Остало	14	12	8	18
Укупно	139	166	96	105

Табела 2.



Графикон 1

а) Кредитни послови. Према подацима приказаним у табели 1, и у претходној години највећи број приговора корисника се односио на кредитне послове. Као исход окончаних поступака у посматраном периоду, забиљежен је пад учешћа ове врсте приговора у односу на укупан број приговора за 10 процентних бодова у односу на исти период претходне године.

У посматраном периоду забиљежено је даље смањење броја приговора корисника финансијских услуга у вези са спорним односима о правилности уговорних одредаба о *промјенљивости номиналне каматне стопе* и о основаности вршених измјена и обрачуна уговорених каматних стопа од стране финансијских организација у току трајања појединачних уговорних односа. У посматраном периоду поднесено је 10 приговора који су имали за предмет наведена спорна питања, што је смањење у односу и на 2014. годину у којој је забиљежен значајно мањи број ових приговора у односу на раније године и када је запримљено 11 приговора ове врсте. Стално обиљежје је да се приговори ове врсте у највећем дијелу 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) у којем је уређивање ових питања подлијегало примјени општих облигационих правила, али су поднесена и два приговора о правилности извршених промјена каматне стопе према измијењеним правилима након ступања на снагу поменутог законског прописа, чије је расправљање у току. Приговори са овим предметом спора су се односили на поступање 2 банке из Републике Српске и 2 банке са сједиштем у Федерацији Босне и Херцеговине, а ријеч је о истим банкама као и у 2014. и претходним годинама. Афирмативни тренд је последица додатног нормирања одредивости обавеза из уговора о финансијским услугама, али и поред околности да је правноснажним одлукама у судским поступцима до данас формирана значајна судска пракса расправљања ових мериторних питања у корист корисника кредита, укључујући и оне који су поднијели приговоре Омбудсману и користили образложења која смо дали, као и у ранијим извјештајним периодима, финансијске организације нису определијелене да ова питања расправљају у вансудским поступцима.

У поступцима по приговорима из спорних кредитних послова, око 10 % приговора се односило на питање разлога настанка и основаности *накнадних потраживања* финансијских организација према корисницима кредита, или у току трајања уговорног односа или након исплате главног дуга. У извјештајном периоду је поднесено 8 приговора у вези са описаним спорним односом, а као

разлози њиховог настанка констатовани су утврђивање износа потраживања по кредиту од стране финансијске институције која није кредитор из постојећег уговорног односа, у правилу увидом у податке Централног регистра кредита приликом рефинансирања кредита, неправилност у обрачуну редовних или затезних камата, саопштавање нетачног износа преосталог потраживања корисницима од стране финансијске организације и накнадно обрачунавање трошкова створених у току уговорног односа из разлога погрешне примјене законских одредаба о редослиједу урачунавања испуњења. У поменутиим спорним односима, највећи дио приговора корисника је оцијењен као оправдани приговори, и у овим случајевима, полазећи од начина извршавања основних задатака и поштивања начела равноправности и неутралности, радње се предузимају у фази претходног поступка у циљу остваривања рјешења спорних ситуација.

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

- спорна питања која се тичу 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 против њих покрећу финансијске организације ради принудне наплате својих потраживања, која прије свега, укључују спорна питања наступања застарјелости одређене обавезе, принудне наплате противно прописаним ограничењима извршења, судске продаје заложеных непокретности и друга питања. У овим питањима корисницима се дају образложени одговори и објашњења у вези са правима и обавезама у том поступку,

- одбијање финансијских организација да кориснику или јемцу саопште податке или предају одређену документацију у вези са правним послом, која им је потребна ради остваривања њихових права и интереса у прописаним поступцима. Расправљање ове врсте приговора је спроведено у неколико случајева у току посматране године, иако су и раније финансијским организацијама дате препоруке да, у складу са својим обавезама, у свим поступцима адекватно информишу своје сауговараче, посебно због обавезе да, уз писану сагласност учесника посла, прије закључења уговора о кредиту исте међусобно информишу о подацима прибављеним у поступку процјене кредитне способности,

- спровођење Рјешења Агенције којим је наложена обустава исплата са рачуна неуредних дужника "Бобар банка" а.д. Бијељина - у ликвидацији и њихових гараната код банака на подручју Српске, док иста лица не измире доспјеле обавезе према Банци у ликвидацији, а за примљена су и три приговора због настанка спорних ситуација након увођења привремене управе у "Банка Српске" а.д. Бања Лука. Корисницима су дати образложени одговори о карактеру управних мјера које се спроводе на основу донесених управних аката, као и напомене у вези са њиховим правима у оквиру управног поступка, а у сарадњи са надлежним организационим дијелом Агенције за привремену управу и ликвидацију банака позитивно су ријешени приговори два корисника,

- дуготрајност и (не)правилности приликом вођења процедура одобравања кредита у виду постављања ограничења и других неадекватних услова за добијање кредита, као што су депоновање новчаних средстава трећих лица, евидентирање права на одређеној имовини на начин који не одговара стварном стању, а што је саопштавано корисницима од стране запослених Банке, као и недовољно информисање и постојање неспоразума приликом закључења кредитних послова,

- спорно евидентирање корисника у Централном регистру кредита у одређену категорију приликом класификације ставки активе, самостално или као посљедица другог примарног спорног односа.

Осим претходно поменутог запримања приговора на правноваљаност уговора о кредитима који су индексирани у швајцарским францима и основаност извршеног обрачуна кредитних ануитета по том основу, поднесени су и слични приговори са захтјевом за утврђивање вриједности домаће валуте према одређеној мањој вриједности швајцарског франка у односу на званичну вриједност ове стране валуте, према којој би се вршио обрачун кредита до истека уговорног односа. Два приговора су се односила и на неодобравање олакшица које је усвојила банка за кориснике ових кредита, иако претходно нису обавијештени о доношењу ове одлуке банке, а са изјашњењем о формалним ограничавањима тј. да су поднијели “нестандардне“ захтјеве за одобравање олакшице банка се негативно изјаснила и по нашој препоруци да се оправдани приговори корисника усвоје.

И поред присуства некавалитетних кредита, у раду организационе јединице до краја 2015. године расправљана су само 2 поднеска у вези са репрограмирањем, реструктурирањем или другим захтјевом за измјеном облигационог односа у испуњавању створених обавеза корисника, што подупире ранији закључак да су међу уговорним странама у већем броју случајева који су били изложени промијењеним околностима и у којима је то било нужно, већ извршене измјене услова испуњења обавеза из кредитних послова или су послови раскинути и предузете радње у судском поступку принудне наплате.

У извјештајном периоду, констатовано је смањење броја приговора због употребе издатих сагласности за заплијену дијела плате од стране финансијских организација, без постојања ваљаног основа или ван оквира законских ограничења за принудну наплату потраживања, док није поднесен ниједан приговор због пропуштања предаје средстава обезбјеђења исплатиоцу уговорених новчаних обавеза према финансијским организацијама.

Полазећи од начина извршавања наших основних задатака који се остварује формалним и неформалним посредовањем између корисника и давалаца финансијских услуга ради мирног рјешавања спорова, поштивања начела неутралности и добровољности учешћа, и у овој години је констатовано смањење укупног броја приговора корисника финансијских услуга који се односио на кредитне послове. У поступању по појединачним предметима који су оцијењени оправданим продужава се вријеме потребно за расправљање спорних питања, а остварује се још увијек значајан степен позитивног рјешавања спорних ситуација за кориснике.

б) Депозитни послови. У току 2015. године, повећан је број приговора који се односе на депозитне послове. Највећи дио приговора се односио на примјену промијењене тзв. пасивне каматне стопе или неправилно достављање обавјештења о тим промјенама депонентима, у случајевима аутоматског продужења рока орочења новчаних депозита. У поступку који је вођен по два приговора који су имали за предмет незаконитости приликом вршења исплата са штедног рачуна тј. неизвршавање обавезе банака из уговора о новчаном депозиту односно о улогу на штедњу поставило се као релевантно питање поступања банака са исплатном документацијом, која се излучује и касније уништава у складу са Законом о архивској дјелатности (“Службени гласник РС“ број 119/08) и интерним општим актима о канцеларијском и архивском пословању по истеку рок чувања од пет година, чија недовољна регулисаност ствара могућност настанка значајних штета за било коју уговорну страну. Непостојање доказа о исплати средстава у одређеном тренутку и доказа о идентитету лица - издаваоца налога за исплату онемогућава или отежава утврђивање чињенице исплате депонованих средстава. Због одузимања дозволе за рад “Бобар банка“ а.д. Бијељина - у ликвидацији и отварања ликвидационог поступка код банке, дио приговора се односио на пропуштање испуњења обавеза ове финансијске организације из правних послова корисника о улогу на штедњу и новчаном депозиту које су закључили са банком. Поднесен је 1 приговор у вези са правилношћу вођења штедног рачуна. Захтјеви по истом основу, без обзира на правни субјективитет града, поднесени су и од стране Скупштине и Градоначелника

града Требиња, због немогућност располагања новчаним средствима којима управља јединица локалне самоуправе на различитим рачунима код ове банке.

в) Платни промет. У вези са пословима **платног промета** значајно је смањење броја приговора у току извјештајне године. Спорни односи посебно имају за предмет висину накнада које се наплаћују од стране банака у пословима и унутрашњег и међународног платног промета које обављају за кориснике, што значајно поскупљује услуге за корисника. Осим што банке своје поступање правдају уговорним одредбама којима се накнаде трошкова услуга платног промета регулишу техником упућујућих норми на интерне акте (тарифе) или опште услове пословања банака као саставни дио тих уговора, као и раније, са становишта објективног права и начела еквивалентне размјене, спорно је и то да накнаде које одређују банке за извршење услуге, према објективним мјерилима, знатно прелазе стварне издатке које банка учини за извршење услуге. Наш је поновљени закључак да је описано поступање банака у цјелини, вјероватна последица смањења њихових прихода по другим основима, али смо мишљења да се тиме не могу правдати несразмјерни појединачни износи накнада које су банке одредиле, а који су оспоравани приговором.

И даље се јављају спорни односи поводом евидентирања класификације у одређену категорију корисника текућих или жиро рачуна у Централном регистру кредита, 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. Остали спорни односи настали су у вези са обрачунима по затвореним неактивним рачунима корисника.

г) Електронски инструменти плаћања. У вези са коришћењем електронских инструмената плаћања, приговори се у највећој мјери односе на неправилности приликом промјена услова коришћења електронских инструмената плаћања прије свега, повећање допушеног лимита потрошње кориснику платне картице без знања јемца, на престанак јемства и питања основности потраживања финансијских организација из основа коришћења ових инструмената, а битно је истаћи да су у случајевима оправданих приговора постигнута позитивна рјешења насталих спорних односа.

За 2015. годину значајно је поновити да ни у овој години није било приговора корисника због нефункционалности рада банкомата код издавалаца електронских инструмената плаћања, ни 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 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 је у сваком случају је аспект унапређења квалитета вршења финансијских услуга. Поднесена су два приговора у вези са злоупотребом електронског инструмента плаћања од стране трећег лица, односно неадекватним реаговањем банака у вези са неовлашћеним исплатама средстава, о чему су корисници упућени на надлежне правосудне органе.

д) Остали приговори. У случајевима осталих поступака, у току извјештајног периода предмет приговора су такође биле спорне ситуације настале због спровођења поменутог Рјешења Агенције о обустава исплата са рачуна неуредних дужника "Бобар банка" а.д. Бијељина - у ликвидацији, и из разлога што су истовремено у току судски извршни поступци према истим извршеницима у којима су коришћена правна средства против судских одлука. Предмет приговора су и друга питања у вези са спровођењем судског извршног поступка против корисника односно лица која су

јемчила за испуњење преузетих обавеза, као што су обим и начин измирења трошкова тог поступка и погрешно тумачење неконтрадикторног карактера поступка и посљедица прекида и обустављања извршног поступка, али и питање неизвршења пресуда из других поступака од стране банака, поводом којих су дати образложени одговори и напомена о непостојању овлашћења Агенције односно Омбудсмана и о стварној надлежности судова за поступање у погледу предмета ових приговора. Бројни парнични поступци се воде због оспоравања потраживања финансијске организације као тражиоца извршења ради доказивања повјерљачке доцње и погрешних обрачуна потраживања. У току 2015. године корисници су приговарали и поводом (не)реализације права, посебно сума осигурања, из полиса осигурања винкулираних за кредиторе које су употребљене ради обезбјеђења испуњења уговорних обавеза, и којима су дати одговори о природи уговора о осигурању, а примјетно је да корисници нису довољно и тачно информисани о својим правима, из тих уговора, као осигураника.

И у овом периоду извјештавања финансијске организације спроводе активности у вези са опомињањем корисника и осталих дужника због доцње са испуњавањем обавеза, и с тим у вези, запримљен је одређени број приговора на износ накнада за издавање опомена и на основаност обрачуна таквих дуговања корисника од стране финансијске организације. У том погледу, понављамо раније мишљење да организације банкарског система приходују по овом основу, јер сматрамо да и опомене у материјално-техничком смислу извршавају на идентичан начин као и друге пошиљке и да се не требају наплаћивати у већем износу у односу на сопствене издатке, већ довести у сразмјеру са оним што оне учине у поступку опомињања. Омбудсман је дао и појединачне препоруке за измјене тарифа накнада у том дијелу, док је Агенција у одређеним случајевима накнада непосредно предложила или затражила њихово умањење.

У периоду извјештавања задржао се тренд малог броја приговора из области мјеничног права, који се у претежном дијелу односе на покретања извршних поступака на основу ових вјеродостојних исправа и структуру и оспорене износе мјеничних потраживања финансијских организација. Један приговор се односио на повлашћен третман одређених група корисника, а један на осигурање предмета лизинга. И у 2015. години запримљен је само један приговор на поступање Инвестиционо - развојне банке РС а.д. Бања Лука у вези са наплатом затезних камата, након испуњења уговорних обавеза, због повреда уговора о откупу станова које су грађани закључили са Фондом становања Републике Српске. Један приговор у вези са неправилним поступањем надлежног суда нам је достављен и од стране Институције Омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине по којем је дат образложен одговор.

Приговори лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза. И у периоду 2015. 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 појединачних лица, укључујући и службенике финансијских организација, због непостојања услова за одобравање кредита с обзиром на кредитни статус корисника кредита и јемаца и кривотворења документације која се прибавља у сврху разматрања захтјева за одобравање кредита. Расправљање овог питања јесте од значаја за даље поступање између јемца - исплатиоца и главног дужника због универзалне сукцесије испуњених потраживања јемца - исплатиоца, односно за евентуалну одговорност даваоца финансијских услуга уколико је у датој ствари установљено да статус корисника није адекватан за одобравање кредита, чиме би јемца непосредно изложио ризику у погледу наплате од главног дужника и ограничио успостављање имовинске равнотеже у имовини јемаца. С обзиром на природу и обиљежја оспорених поступања и обавезујућа процесна правила, у том дијелу корисници се увијек образложеним одговорима упућују на посебне поступке испитивања основа сумње које наводе у приговорима, које спроводе правосудне институције, посебно из правног разлога што је и за евентуално утврђивање законом предвиђених основа одговорности правних лица неопходно спровести прописани поступак за доношење одлука. У једном поступку је надлежном тужилаштву упућена информација о утврђеном стању ствари.

Дио приговора се односи на основаност потраживања, онемогућавање сопственог задуживања јемаца због евидентирања задужења неуредног главног дужника у Централном регистру кредита и пропуштање обавјештавања јемаца о доцњи главних дужника. Значајан дио приговора односио се на непредузимање извршних или других одговарајућих радњи према имовини главних дужника, што је последица искључивог уговарања солидарног јемства у пословима у којима је финансијска организација повјерилац, те вођење одвојених судских поступака према јемцима и поред истог основа имовинске одговорности.

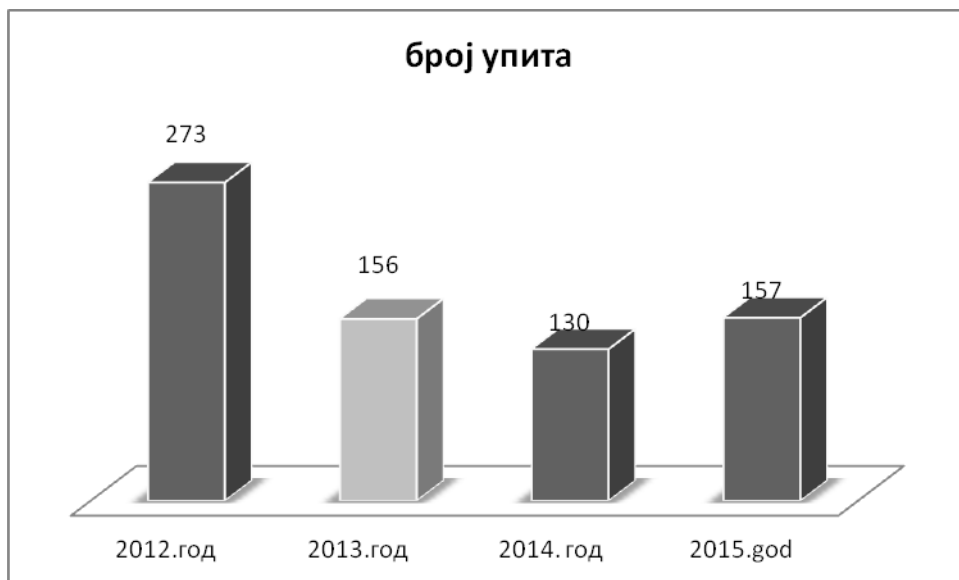
2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

Поред поступања по достављеним приговорима и обавјештењима корисника, до 31.12.2015. године Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредног пријема странака, примио 157 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 у описаним ситуацијама, на које су дати образложени одговори, препоруке, упутства или мишљења. У истом периоду запримљен је и 1 упит даваоца финансијских услуга. По захтјеву скупштинског Одбора за представке, приједлоге и друштвени надзор, три образложена мишљења поводом неправилности поступка спроведеног приликом одобравања кредита и поводом одлука поступајућег суда у правној ствари која је предмет представке су достављена Народној скупштини Републике Српске, а по једно образложено мишљење у вези са каматним стопама и последицама раскида уговора достављено је на захтјев Правног факултета из Источног Сарајева и једне адвокатске канцеларије. Поред тога, у истом периоду запримљен је један захтјев за приступ информацијама од стране невладине организације, на који су у два наврата дати образложени одговори и достављене тражени подаци.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	117 (75%)
Микрокредитне организације	22 (14%)
Даваоци лизинга	1 (1%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	17 (10%)
УКУПНО	157 (100%)

Табела 3.



Графикон 2

И у посматраном периоду, највећи дио времена у раду организационе јединице користи се за извршење послова информисања корисника финансијских услуга о њиховим правима и обавезама, првенствено кроз непосредан пријем странака, као и предвиђеним путем електронске поште и телефонским путем, из којих разлога се за потребе евидентирања 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 у различитим правним ситуацијама у којима су се нашли и да оцијене или уваже одређене ризике приликом доношења одлука о коришћењу финансијских услуга. При томе се првенствено руководи циљем што шире промоције кључних права, обавеза и института, као што су питања писмене форме банкарских послова, доспјелости, врсте камате и њихово уговарање, законска суброгација испуњеног потраживања на исплатиоца, мјеница као хартија од вриједности, уговор о осигурању, те разлика у правном положају појединачних учесника правних послова. Према подацима из горњег графикана видљив је благи раст броја корисника и других лица која су се обратила ради добијања потребних одговора у вези са овим институтима у односу на 2015. годину. И даље задржавамо констатацију 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, као и постојања неправилних претпоставки у вези са посљедицама одређеног чињења или нечињења.

3. Унапређење регулаторног оквира

Омбудсман за банкарски систем РС учествује и извршава обавезе као члан радне групе Министарства финансија Републике Српске за припрему и израду Нацрта и приједлога будућег новог Закона о банкама Републике Српске, укључујући и сарадњу са радном групом и представницима Министарства финансија и Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине.

Под координацијом Министарства трговине и туризма Републике Српске, Омбудсман за банкарски систем Републике Српске учествовао је у дијелу своје надлежности и у изради Програма за заштиту потрошача у Републици Српској за 2015/2016. годину.

4. Едукација

У сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (IFC) у Босни и Херцеговини, Омбудсман је имао учешће на 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 Сарајеву 20.03.2015. године на којој је презентовао резултате рада организационог дијела у протеклом периоду и најчешће праксе финансијских организација, те актуелна питања и најважније врсте спорних односа у овој области

У периоду од 24. - 29.03.2015. године Омбудсман је боравио у радној посјети Омбудсману за финансијске услуге Уједињеног Краљевства "Spring 2015 programme", највећој институцији Омбудсмана за финансијске услуге у свијету, с циљем да се учесницима непосредно презентују праксе њиховог рада и пренесу најсваременија знања и искуства у вршењу послова омбудсмана за финансијске услуге и представе највећи изазови који се појављују у доношењу одлука.

Од 13. - 16.09.2015. године Омбудсман је по први пут учествовао на годишњој конференцији као члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes у Хелсинкију, у организацији Бироа финансијског Омбудсмана Финске, у стручним расправама о најважнијим проблемима и темама у раду националних организационих облика за заштиту корисника финансијских услуга.

У периоду од 18. - 28.10.2015. године, као члан четворочланог тима из Босне и Херцеговине, Омбудсман је учествовао у предприступном тренингу у оквиру вишегодишњег Matra PATROL програма тренинга у организацији Министарства иностраних послова Краљевине Холандије и Т.М.С. ASSER Института из Хага на тему "Alternative Dispute Resolution" (Алтернативни начини за рјешавање спорова), током којег је спроведен образовни дио тренинга са предавањима о најсваременијим знањима у области међународне и холандске арбитраже и поступка медијације у расправљању спорних односа и наставно-практични дио рјешавања практичних задатака за стицања вјештина у којем је непосредно презентован рад и праксе најважнијих међународних и холандских институција за мирно рјешавање спорних односа.

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

5.1. Као члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, на захтјев секретаријата ове организације упућени су образложени одговори у вези са нормативним рјешењима одређених питања у Српској, а за јулски билтен достављена је и информација о три најважнија спорна питања у односима корисника и давалаца финансијских услуга. INFO Network окупља омбудсмана 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. Крајем маја одржан је цјелодневни радни састанак са Омбудсменом у Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине и представницима Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине на којем су расправљана питања сарадње и правне помоћи, ставови у вези са коришћењем мјеница и принудним извршењем на средствима на текућим рачунима неуредних дужника "Бобар банка" а.д. Бијељина - у ликвидацији и њихових гараната.

5.3. 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, континуирано се извршава функција заштите права корисника финансијских услуга у Републици Српској, која према природи спорних односа 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. С тим у вези, задани 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 непрекидно се унапређује квалитет понуђених услуга давалаца.

б) У извјештајном периоду, констатујемо 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 и интензивирање свих активности обавјештавања корисника о промјенама услова коришћења финансијских услуга. 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 за примљен је и у посматраном периоду мањи број приговора, у правилу у вези са накнадом за пријевремену отплату кредита, обавјештавањем путем извода о стању кредитног задужења и о промијењеној каматној стопи, уз напомену да су основани приговори подносилаца позитивно ријешени.

Поступци вођени по појединачним приговорима и даље указују на побољшана, 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 се унапређује сарадња са даваоцима финансијских услуга и препоручује рјешавање у оправданим случајевима на најбржи и најефикаснији начин, уз аргументовање цјелисходности прихватања објективно могућих рјешења. 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.

в) Прегледом обрађених података о приговорима могуће је констатовати у току 2015. године приближно исти број разматраних приговора у односу на 2014. годину, и одређено смањење броја приговора у вези са кредитним пословима, али прије свега јер је повећан број новозапримљених приговора остварен због подношења приговора корисника кредита индексираних у швајцарским францима идентичних и по форми и по садржају, те се могу сматрати једним идентичним приговором у погледу и чињеничног и правног основа. Из тих разлога се и у току 2015. године око половине приговора корисника односи на рад и поступање једне банке, уз констатност захтјева да се од стране надлежних јавних институција изнађе рјешење овог проблема економске природе, које је прихватљиво и за лица која су корисници кредита. Наша је стална констатација да је измјенама и допунама Закона о банкама РС додатно у односу на опште облигационе норме, у домену коришћења финансијских услуга од стране физичких лица, у највећем дијелу онемогућено уговарање које фаворизује финансијске организације као у претходном периоду, и да, с друге стране, расте сложеност предмета спорних односа што утиче и на поступање дијелова финансијских организација задужених за рјешавање приговора, те да постоји потреба за даља и темељитија побољшања пословања и унапређење квалитета услуга и односа са корисницима.