

ИЗВЕШТАЈ

о раду сектора Омбудсман за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2016. године

1. Увод

Основни задаци Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) утврђени су Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 59/13 и 04/17), Законом о банкама Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 04/17) и другим прописима, у сврху промовисања заштите права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга. Поступци по обавјештењима или приговорима корисника финансијских услуга извршавају се у границама расположивих могућности и успостављених материјалних, кадровских и административних претпоставки. Поред тога, од стране ове организационе јединице извршава се и дио задатака из оквира овлашћења Агенције за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) у сарадњи са њеним осталим организационим дијеловима. У погледу материјалних претпоставки за рад није било промјена у посматраном периоду, а у дијелу унутрашње организације, организациона структура и даље обухвата два извршиоца: лице које извршава послове основне дјелатности и руководи радом организационе јединице Омбудсман, и једно лице - стручни сарадник, које је осим послова основне дјелатности било ангажовано и на извршавању послова и задатака за потребе Агенције, који се обављају у другим организационим јединицама.

И у 2016. години настављен је тренд повећања обима послова Омбудсмана, у највећем дијелу с обзиром на помињани већи степен сложености насталих спорних односа и неопходно дуже рокове за провјере навода приговора, вишекратних изјашњења финансијских организација и изведених доказа, посебно у питањима која нису изричито или свеобухватно регулисана прописима, као и с обзиром на повећање обима ванредних послова учешћем у облицима стручне сарадње са Министарством финансија Републике Српске, представницима и Омбудсманом у саставу Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, и у испуњавању у 2016. додијељених обавеза у оквиру претприступних процеса за чланство у ЕУ, те обавеза према INFO Network, што се у цјелини одражавало на вријеме трајања појединачних поступака. Од почетка активности организационе јединице до 31.12.2016. године запримљено је више од 650 приговора корисника финансијских услуга и више од 900 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 времену од 01.01. – 31.12.2016. године, у организационој јединици Омбудсман запримљено је 90 приговора односно обавјештења поводом насталих спорних односа у вези са поступањем финансијских организација и Агенције или са општим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и давалаца финансијских услуга. Од поступака који се тренутно воде, у току је рад по 34 приговора у различитим фазама поступка.

Од 80 окончаних поступака по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 23 поступка који су покренути у току 2015. године, у посматраном извјештајном периоду:

10 основаних приговора корисника је позитивно ријешено за кориснике*

12 неоснованих приговора корисника

14 приговора - одустанак подносиоца од приговора

41 приговор - дати су образложени одговори корисницима са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесно-правних прописа и неопходним даљим поступањем (У два поступка је надлежном тужилаштву упућена информација о утврђеном стању ствари, а имајући у виду настала дејства и евентуалну надлежност, 5 приговора прослијеђено је на поступање у надлежности Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, док је 1 приговор враћен на поступање овој институцији. У 9 поступака по приговору предмети су прослијеђени другим организационим дијеловима Агенције на даље поступање, а поводом 1 приговора информисана је Институција Омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине о просљеђивању предмета на поступање надлежном организационом дијелу Агенције).

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

1 приговор није прихваћен због неуредности поднеска

У извјештајном периоду није било поступака посредовања између корисника и давалаца финансијских услуга, јер су рјешења у случајевима у којима су расправљени спорни односи по приговору корисника, постигнута без потребе одржавања састанака за посредовање.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	75 (94%)
Микрокредитне организације	4 (5%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	1 (1%)
УКУПНО	80 (100%)

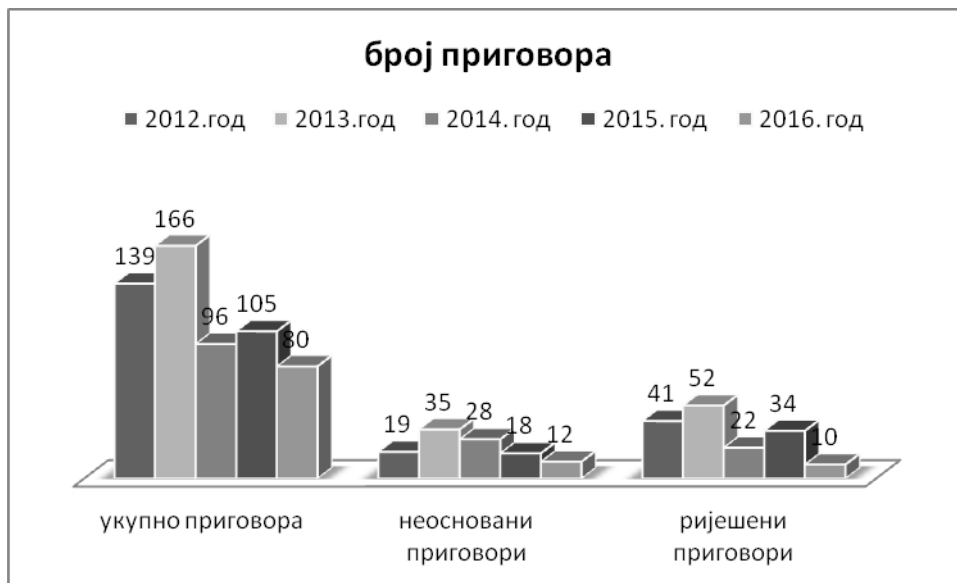
б) Број питања по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	48 (60%)
Депозитни послови	7 (9%)
Платни промет	9 (11%)
Електронски инструменти плаћања	8 (10%)
Лизинг	0 (0%)
Остало	8 (10%)
УКУПНО	80 (100%)

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

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

Табела 1.



Графикон 1

а) Кредитни послови. Полазећи од приказаних података, и у претходној години највећи број приговора корисника финансијских услуга у оквиру окончаних поступака се односио на кредитне послове, са приближно истим учешћем у односу на укупан број приговора као и у 2015. години, али је и у овој години констатовано смањење броја приговора ове врсте, с тим да се њихов предмет више односи на примјену других материјалних правила него на управну област

уређивања банкарског пословања и заштите корисника што утиче на вријеме потребно за расправљање спорних питања и ограничавање могућности позитивних рјешења.

Имајући у виду догађаје који се односе на двије банке у поступку ликвидације, у 2016. години поднесен је одређени број приговора корисника који се односио на питање основаности извршених обустава исплата са рачуна и заплена новчаних потраживања по рјешењима која је донијела Агенција ради намирења доспјелих потраживања тих банака од неуредних дужника и њихових гараната. Корисницима су дати образложени одговори о правном карактеру мјера које се спроводе на основу донесених управних аката, као и напомене у вези са њиховим правима у оквиру управног поступка тј. управног спора.

Дио приговора из спорних кредитних послова се односио на неправилност обрачуна потраживања финансијских организација у току трајања уговорног односа или након испуњења главног дуга, нарочито из разлога неформалне промјене услова испуњења (рок испуњења), неправилности у обрачуну редовних или затезних камата и трошкова створених у току уговорног односа, те из разлога неспоразума или неправилних саопштења од стране давалаца финансијских услуга. У посматраном периоду било је разматрано 10 приговора у вези са описаним спорним односом. Уз поштивање начела неутралности, у вршењу наших основних послова, у погледу ових поднесака се банкама дају препоруке у циљу рјешавања спорних ситуација за кориснике чији су приговори оправдани.

Према броју окончаних поступака, задржан је тренд смањења броја приговора у вези са спорним питањем ваљаности уговарања појединачних клаузула о промјенљивости номиналне каматне стопе на кредите и правилности извршених промјена и обрачуна каматних стопа у току трајања уговорног односа од стране финансијских организација. У извјештајном периоду окончано је 6 поступака по приговорима који су имали за предмет наведена спорна питања. Приговори су се односили на спорно поступање двије банке из Републике Српске и једне банке са сједиштем на подручју Федерације Босне и Херцеговине, а важна промјена јесте да се приговорима ове врсте, поред (не)правилности уговарања и извршавања појединачних кредитних послова у периоду прије ступања на снагу Закона о измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 116/11) у смислу општих облигационих правила, приговора и на правилност извршених промјена каматне стопе и са становишта измијењених правила након ступања на снагу поменутог законског прописа. Иако се дају појединачне препоруке Омбудсмана и указује на значајну судску праксу расправљања ових питања, као и у ранијим периодима, финансијске организације су определијелене да ова питања расправљају судским путем.

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

- одређени већи број приговора се односио на све учесталију повреду или неадекватну примјену прописаног начела транспарентног пословања и информисаности корисника, посебно у виду непозданих саопштења о услугама, необавјештавања корисника о одлуци по његовом захтјеву за одобравање било којих или понуђених олакшица или опрост дијела дуга или о разлозима одбијања захтјева, а и у 2016. је било приговора због одбијања финансијских организација да кориснику или јемцу саопште податке или предају одређену документација у вези са правним послом, која им је потребна ради остваривања њихових права и интереса у прописаним поступцима. Као и раније, у оправданим случајевима су финансијским организацијама дате препоруке да адекватно информишу своје саговораче, али на овом мјести желимо истаћи да је у овим случајевима расправљање приговора отежано због позивања корисника или даваоца услуга на усмене изјаве и саопштења, а у свјетлу ефикасности такви поступци изискују велике утроске времена, као и

поступци са евентуално сложенијим питањима у којима су на располагању поузданија доказна средства,

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

И у извјештајном периоду, одређени број приговора и даље се односи на спорна питања која се тичу права корисника у судском 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 принудног намирења својих потраживања, а посебно укључују питања наступања застарјелости одређене обавезе, постојања уговорног овлашћења кредитора на одређено пребијање, принудне наплате противно прописаним ограничењима извршења, судске продаје заложене непокретности и друга питања. Дио приговора односи се и на (не)правилности приликом одобравања кредита, као и недовољно информисање и постојање неспоразума приликом закључења кредитних послова, док је смањен број приговора због употребе издатих сагласности за заплијену дијела плате од стране финансијских организација. У овим питањима корисницима се дају образложени одговори и објашњења у вези са њиховим правима и обавезама.

У погледу значајног броја приговора групе корисника кредита индексираних у швајцарским францима на правноваљаност ових уговора, који су поднесени у кратком року у току прошле године и углавном као преурањени, банка која је вршила дате пласмане је у марту 2016. године упутила општу понуду корисницима ових кредита, која је у основном подразумијевала приједлог олакшице у виду смањења износа кредитних обавеза за 50% односно 30 %, фиксну каматну стопу нових кредита од 5,99 %, те могућност продужења рока доспијења кредита.

И поред присуства некавалитетних кредита, у посматраном периоду није било приговора, молби или захтјева корисника кредита у вези са репрограмирањем, реструктурирањем или увођењем застоја у испуњавању створених обавеза према финансијским организацијама. С тим у вези, осим раније претпоставке да је такав тренд посљедица већ вршених измјена услова кредитних послова или раскидања уговора због изложености промијењеним околностима, велики број питања корисника указује и на учесталије рефинансирање постојећих обавеза новим кредитима, због повољнијих услова кредитирања финансијских организација у току посматраног периода.

б) Депозитни послови. У извјештајном периоду разматрано је мање приговора који се односе на депозитне послове у односу на ранији исти период. Највише приговора се односило на спорна извршења исплата са рачуна корисника, са различитим чињеничним основом. У том погледу, у претходном периоду је истакнуто питање поступања банака са исплатном документацијом, која се уништава у складу са Законом о архивској дјелатности ("Службени гласник РС" број 119/08) и интерним општим актима банака по истеку рока чувања од пет година, након чега је онемогућено доказивање исплате средстава и идентитета издаваоца налога за плаћање. У сарадњи са Министарством финансија РС затражено је мишљење Архива РС о могућим нормативним рјешењима тог питања и према извршеној анализи дато је образложење да оваква документација не може имати статус архивске грађе (од трајне вриједности и значаја) тј. која би се и трајно чувала. У појединачним случајевима је констатовано самовласно поступање банака, као доминантне уговорне стране, и немогућност корисника да утиче на њихове радње, а посебно да буде обештећен. Због престанка рада и ликвидације двије банке разматрани су и приговори због неизвршења обавезе банке из уговора о улогу на штедњу на поврат средстава штедног улога. Поднесен је 1 приговор у вези са онемогућавањем кориснику да располаже средствима на рачуну чији је власник, због неправилно утврђених потраживања банке и приговор у вези са статусом новчаног депозита који је дио заоставштине оставиоца.

в) Платни промет. У току посматране године дошло је до повећања броја приговора у вези са пословима платног промета, са различитим чињеничним основом настанка спорних односа. У сложеним стварима у два случаја, предмет приговора било је питање одговорности у случајевима спорног извршења тзв. “credit“ трансфера и лица одговорног за поврат средстава кориснику - налогодавцу у међународном и у унутрашњем платном промету. Код приговора корисника због извршене блокаде текућег рачуна у правилу се оспорава правни основ извршене блокаде (коришћење уговорног овлашћења за прунудно намирење). Остали приговори су се односили на питање (не)адекватности примјене прописа о спречавању прања новца, недостављање информација стараоцу о располагању новчаним средствима на рачуну лица под старатељством, те правилност евидентирања уплата и исплата и разлоге настанка спорног дуга. Слично ранијим приговорима, у оваквим случајевима присутан је неадекватан однос, знања и поступак у вези са извршењем налога за плаћање, према прописаном правном режиму уговора о налогу и извршења платних трансакција.

г) Електронски инструменти плаћања. г) У периоду о којем је ријеч разматран је мањи број спорних ситуација у вези са коришћењем електронских инструмената плаћања у односу на 2015. годину, тј. мањи број приговора. Спорне ситуације односиле су се на питања основаности потраживања банке од корисника односно јемца из основа коришћења таквих инструмената, нетачност података које је банка пријавила у Централном регистру кредита о задужењу корисника ЕИП - а, основаност раскида уговора о коришћењу електронског инструмента плаћања од стране банке у којој је уведена привремена управа и одговорност за штетне последице, те на наплату накнаде која није уговорена. У случајевима оправданих приговора постигнуто је позитивно рјешење насталог спорног односа. У посматраној години није било приговора корисника због нефункционалности рада банкомата код издавалаца електронских инструмената плаћања, ранијих случајева непостојања писаног уговора између корисника и издаваоца о коришћењу електронског инструмента плаћања, као ни због злоупотреба инструмената и неовлашћених исплата средстава.

д) Остали приговори. У погледу осталих поступака, у току извјештајног периода као предмет приговора и даље се јављају питања у вези са спровођењем судског извршног поступка према корисницима и лицима која су јемчила за испуњење преузетих обавеза, поводом којих су дати образложени одговори и напомена о стварној надлежности судова за поступање у погледу предмета ових приговора. Три разматрана приговора се односило на спорне односе у вези са употребом полисе осигурања, која се користи као средство обезбјеђења испуњења одобреног кредита, по питању поврата “неискоришћеног дијела“ премије осигурања или обима покрића ризика из суме осигурања. У овим случајевима су корисници упућени о природи уговора о осигурању и да су предмет спора правни односи из уговора закључених са осигуравачем, а не са банком. С друге стране, наш је закључак да се банке у правилу појављују у својству уговарача осигурања у име и за рачун корисника, што је праћено и закључивањем уговора о осигурању са одређеним осигуравачем, те се јављају неспоразуми са корисницима и погрешно схватање права осигураника због неадекватног информисања приликом одобравања кредита о везаној услузи и условима пословања за одређени производ осигурања, и неправилно. Разматран је и приговор због недозвољеног поступања органа управљања једног привредног друштва у вези са отварањем текућих рачуна запослених и приговор због неправних разлога одбијања захтјева корисника за рефинансирање. Запримљен је један приговор из области мјеничног права. У овом периоду извјештавања није било приговора у вези са обављањем дјелатности лизинга, и за разлику од ранијих година, ни у вези са опомињањем корисника и осталих учесника кредитноправних послова због доцње са испуњавањем обавеза, а један образложен одговор у вези са неправилним поступањем банке у поступку ликвидације је достављен Институцији Омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине.

Приговори лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза. И у извјештајном периоду су се приговори ових лица у претежној мјери односили на питања незаконитости и неправилности поступка спроведеног приликом одобравања кредита од стране финансијских организација и питање одговорности за евентуалне пропусте и несавјесно поступање од стране запослених и других лица, због непостојања услова за одобравање кредита. У том погледу се редовно, због природе оспорених поступања, корисници образложеним одговорима упућују на посебне поступке испитивања основа сумње које наводе у приговорима, које спроводе правосудне институције. Осим обавезујућих процесних правила, сматрамо да је исто од значаја за даље односе јемца - исплатиоца и главног дужника односно даваоца услуге, уколико је у конкретним случајевима буде установљено да статус корисника није адекватан за одобравање кредита, чиме би јемац био изложен ризику у погледу наплате од главног дужника.

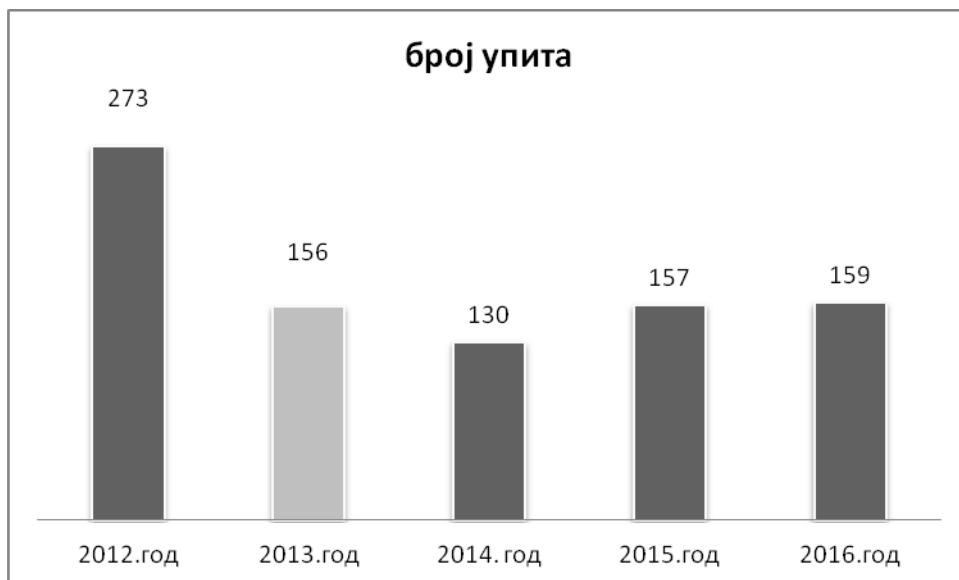
Приговори се односе и на основаност потраживања према овим лицима и радњи које се предузимају у поступку принудне наплате, пропуштање обавјештавања јемаца о доцњи главних дужника и онемогућавање јемаца да се задуже због евидентирања задужења неуредног главног дужника у Централном регистру кредита и пропуштање обавјештавања јемаца о доцњи главних дужника. Како је раније поменуто, дио приговора се односио на одбијање предаје одређене документације или података јемцу у вези са појединачним правним послом. У једном поступку је надлежном тужилаштву упућена информација о утврђеном стању ствари.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

Поред поступања по достављеним приговорима и обавјештењима корисника, до 31.12.2016. године Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, примио 159 различитих упита, молби или захтјева за давање образложења, мишљења или упутстава у вези са примјеном норми материјалног права и правима и обавезама корисника финансијских услуга и различитим финансијским производима, као и по један упит даваоца финансијских услуга и невладине организације, на које су дати образложени одговори.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	122 (77%)
Микрокредитне организације	29 (18%)
Даваоци лизинга	1 (1%)
Штедно кредитне организације	0 (0%) 0
Остало	7 (4%)
УКУПНО	159 (100%)



Графикон 2

Као и у претходним извјештајним периодима највећи дио времена у раду организационог дијела користи се за извршење послова информисања о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, првенствено телефонским путем и кроз непосредан пријем странака, те путем електронске поште. Извршавањем ових послова омогућава се корисницима да правилније и потпуније схватају одређене институте и своја права и обавезе у различитим правним пословима и ситуацијама, као и да ураде поређења и оцијене или уваже одређене ризике приликом доношења одлука о коришћењу финансијских услуга. Према подацима из графикона 2, у посматраном периоду приближно исти број лица се обратио у Омбудсман ради добијања потребних одговора о спорним питањима, а у наставку износимо нека од важнијих питања.

Од обраћања корисника у вези са радом и поступцима банака, 24 случаја су се односила на спорне односе корисника и двије банке које су у поступку ликвидације односно Агенције. Значајан број упита и молби се односио на висину накнада које се наплаћују од стране банака у пословима унутрашњег и међународног платног промета, као и од стране других финансијскоих организација. Наша је констатација да је и у овој години дошло до повећавања различитих накнада што је додатно поскупило платне услуге за кориснике, као и да се интерним актима накнаде предвиђају за одређене поступке банака чија је сврха извршавање самог уговора и који не представљају чинидбу из облигације нити услуге из оквира регистроване дјелатности финансијских организација. Без обзира на врсту накнаде, са становишта објективног права и примјене начела еквивалентне размјене, спорно је то да исте накнаде према објективним мјерилима знатно прелазе стварне издатке које банка учини за извршење услуге. Описано поступање банака указује на тренд смањења прихода по другим основима, али нема основа да се тиме правдају несразмјерни износи накнада које плаћају корисници. У том погледу, понављамо раније мишљење да организације банкарског система приходују по овом основу, јер сматрамо да се накнаде, које треба само да надокнаде учињене издатке, не требају наплаћивати у већем износу у односу на те издатке, него у сразмјери са тим издацима. И у току извјештајне године корисници су упутили велик број питања у вези са спорним евидентирањем задужења корисника текућих или жиро рачуна у одређену категорију у Централном регистру кредита због потраживања банака која су према апсолутном износу мале вриједности, што по дејствима једнако ограничава кориснике да користе друге услуге, као да је ријеч о потраживањима већег обима, а доста питање се односило на спорни односе у вези са обрачунима потраживања по неактивним рачунима корисника.

По захтјеву скупштинског Одбора за представке, приједлоге и друштвени надзор Народне скупштине Републике Српске седам образложених мишљења претежно поводом неправилности поступка спроведеног приликом одобравања кредита, поступања банке у ликвидацији односно одлука у другим поступцима у правној ствари која је предмет представке је достављено Народној скупштини Републике Српске, а по једно образложено мишљење достављено је на захтјев даваоца финансијске услуге и једне невладине организације.

3. Унапређење регулаторног оквира

Под координацијом Министарства финансија Републике Српске, као члан радне групе, у посматраном периоду значајно је повећан обим ванредних послова и задатака Омбудсмана у нормативном смислу на припреми нацрта Закона о банкама Републике Српске и измјена Закона о Агенцији за банкарство Републике Српске, укључујући и сарадњу са представницима техничке мисије Међународног монетарног фонда, те Министарства финансија и Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, а испуњене су и обавезе према INFO Network чији је Омбудсман члан.

4. Едукација

У сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (IFC) у Босни и Херцеговини, Омбудсман је имао учешће на првој конференцији о савјетовању задужених грађана у БиХ на панелу “Превенција, финансијске едукације и одрживост услуга савјетовања“, која је у организацији IFC одржана у априлу у Сарајеву, на којој је презентовао виђења о важности финансијске едукације физичких лица као дијела превенције презадужености.

Од 18. - 21.09.2016. године Омбудсман је учествовао на годишњој конференцији као члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes 2016 у Јеревану, у организацији Медијатора финансијског система Јерменије, у стручним расправама о најважнијим проблемима и темама у раду националних организационих облика за заштиту корисника финансијских услуга.

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 затражени одговори у вези са одређеним припремама годишње скупштине ове организације. 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. У априлу и новембру 2016. године су одржани радни састанци са представницима Свјетске банке из Програма за плаћања и дознаке (PPD, Remittances and Payments Program) на којима су размијењени ставови, изложене праксе и искуства, са циљем унапређења тржишта дознака и плаћања на мало, посебно у међународном платном промету. Расправљан је и нацрт извјештаја који је сачинила ова мисија Свјетске банке о тржишту дознака у Б и Х и припремљени су и достављени коментари на исти нацрт.

5.3. На позив канцеларије Њемачког друштва за међународну сарадњу (GIZ) Омбудсман је у октобру учествовао на годишњој конференцији о истраживању пословног повјерења и повјерења потрошача у Б и Х, у организацији тиог друштва и Дирекције за економско планирање Савјета министара Б и Х, на којој су предствљени резултати истраживања.

5.4. У дијелу надлежности и послова које обавља, од јула 2016. године Омбудсман је извршио послове и додијелене обавезе у оквиру групе под координацијом Министарства здравља и социјалне заштите и Министарства трговине и туризма Републике Српске, на изради одговора на потенцијална и накнадно достављена коначна питања Поглавља 28. из упитника Европске комисије за припрему мишљења о захтјеву Б и Х за чланство у Европској унији

5.5. На захтјев различитих медија виšekратно су обезбијеђени одговори на питања из проблематике која се односи на заштиту корисника финансијских услуга, а лице које руководи Омбудсманом у октобру је учествовало у једночасовној емисији Радио Републике Српске.

Закључак

Досадашње искуство у раду организационе јединице Омбудсмана потврђује оправданост функције заштите интереса корисника финансијских услуга. У односу на прошлу годину, могуће је констатовати одржавање тренда смањења броја приговора и спорних односа у вези са кредитним пословима, и посебно по оним предметима који су у периоду прије почетка примјене законских измјена и допуна били највише заступљени у спорним односима. Спроведени поступци по појединачним приговорима указују на побољшања у погледу усклађивања пословања финансијских организација и редовнијег обавјештавања корисника о промјенама услова коришћења финансијских услуга, али је поред формалног унапређења транспарентности својих услуга, коришћењем просторија и интернетских страница, стално присутан недовољан ниво информисаности корисника од стране запослених у финансијским организацијама који непосредно преговарају са њима, тако да постоји потреба и за побољшања и већу упућеност запослених о правима и обавезама из појединачних уговорних односа. Већа транспарентност услова под којима се пружају и користе финансијске услуге нужна је за све укључене стране, како у предуговорној фази, тако и у фази реализације закључених уговора о коришћењу финансијских услуга.

Поновићемо и оцјену да се у спорним односима јављају све сложенија питања, што утиче на поступање дијелова финансијских организација задужених за рјешавање приговора, као и на поступање Омбудсмана. С обзиром на природу разматраних спорних односа, у већем броју случајева било је неопходно, поред правне, вршити и анализе другог карактера у сарадњи са другим организационим дијеловима Агенције, одређени број наших захтјева се односио на допунска изјашњавања финансијских организација и ургенције ради изјашњења у прописаном року, а одобрени су и њихови захтјеви за продужавање рокова за изјашњење и одлучивање о препорукама Омбудсмана, што је у укупности резултирало продужавањем трајања поступака за расправљање приговора и обавјештења корисника. Одговарајући поступци у вези са примјеном прописа се спроводе и издају препоруке и према банкама из Федерације Босне и Херцеговине које послују у Републици Српској.

Остаје констатација ниског нивоа знања код већег дијела корисника о правима и обавезама које су створили ступањем у уговорне односе са финансијским организацијама или издавањем одређених исправа, као и постојања неправилних претпоставки у вези са посљедицама одређеног чињења или нечињења. За остваривање циљева заштите интереса корисника и ефикасност рада организационог дијела важно је да 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. У раду организационе јединице настоји се унаприједити сарадња са даваоцима финансијских услуга и препоручује се рјешавање спорних односа на могућ и правичан начин у оправданим случајевима, како би се остварили ефекти на плану уштеда јавних и приватних ресурса, које се иначе остварују алтернативним начинима рјешавања спорних односа.