

## ИЗВЈЕШТАЈ

### о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 30.06.2016. године

#### Увод

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

Редовни задаци утврђени Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске и Законом о банкама Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 44/03, 74/04, 116/11, 5/12 и 59/13), као и другим прописима извршавају се у границама расположивих кадровских могућности и успостављених материјалних и административних претпоставки. Од почетка активности организационе јединице Омбудсман до 30.06.2016. године запримљено је више од 600 приговора корисника финансијских услуга и више од 600 упита, молби и различитих захтјева на које су дати образложени одговори. 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 дијелу унутрашње организације, организациона структура и даље обухвата два извршиоца: лице које извршава послове основне дјелатности и руководи радом организационе јединице и једно лице - стручни сарадник.

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

##### 2.1. Рјешавање приговора

У времену од 01.01. – 30.06.2016. године, у организационој јединици Омбудсман запримљено је 42 нова 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 26 приговора у различитим фазама поступка.

Од 30 завршених поступака по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 11 поступака који су покренути у току 2015. године, у посматраном извјештајном периоду:

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

**8** неоснованих приговора корисника

**15** приговора - дати су образложени одговори корисницима са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесно-правних прописа и неопходним даљим поступцима (У једном поступку је надлежном тужилаштву упућена информација о утврђеном стању ствари, док је имајући у виду настала дејства, 1 приговор прослијеђен је на поступање у надлежности Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине. Поводом 1 приговора информисана је Институција Омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине о просљеђивању предмета на поступање надлежном организационом дијелу Агенције).

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

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.

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

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	29 (97%)
Микрокредитне организације	1 (3%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	0 (0%)
<b>УКУПНО</b>	<b>30 (100%)</b>

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

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	21 (70%)
Депозити	0 (0%)
Платни промет	4 (13%)
Електронски инструменти плаћања	4 (13%)
Остало	1 (4%)
<b>УКУПНО</b>	<b>30 (100%)</b>

**Табела 1.**

а) Према подацима приказаним у табели 1, највећи број приговора корисника се односи на **кредитне послове**. Повећан број приговора корисника у групи кредитних послова се односио на питање основаности извршених обустава исплата са рачуна и заплена њихових новчаних потраживања по рјешењима која је донијела Агенција ради намирења доспјелих потраживања двије банке у поступку ликвидације од неуредних дужника, прије свега у случајевима заплене изван оквира ограничења за наплату потраживања принудним путем постављених законом.

Запримљени су и приговори корисника у вези са спорним питањем ваљаности уговарања појединачних клаузула о промјенљивости каматне стопе на кредите и извршених промјена и обрачуна каматних стопа у току трајања уговорног односа од стране финансијских организација. Приговори су се односили на спорно поступање 2 банке из Републике Српске, а у посматраном периоду поднесена су 3 приговора који су имали за предмет наведена спорна питања. Задржан је тренд смањења броја приговора ове врсте, јер доста корисника чија су права била повријеђена већ дуже вријеме остварују судску заштиту, укључујући и оне који су поднијели приговоре у Омбудсману. И у посматраном периоду, дио приговора се односио на неправилности при обрачуна потраживања финансијских организација у току или након испуњења кредита, нарочито из разлога неформалне промјене услова испуњења, према саопштањима датим од стране запослених у банкама. Уз поштивање начела неутралности, у вршењу наших основних послова, у погледу ових поднесака се банкама дају препоруке у циљу позитивног рјешавања спорних ситуација за кориснике чији су приговори оправдани.

Један дио поднесених приговора у овој групи се односио на спорне односе у вези са употребом полисе осигурања, коју су корисници винкулирали за банке као услов одобравања одређеног кредита, по питањима 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, али је наш закључак да се јављају неспоразуми са корисницима због неадекватног информисања о везаној услузи приликом одобравања кредита.

У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова и у посматраном периоду за примљен је одређени број приговора који се односе на 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 су покренуле финансијске организације ради наплате својих потраживања, у којима се дају образложени одговори и објашњења. Одређени број приговора у извјештајном периоду и даље се односи на постојање (не)правилности поступка приликом одобравања кредита, те одбијање финансијских организација да у тим случајевима 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 којим случајевима су дате препоруке финансијским организацијама да адекватно информишу своје сауговораче.

б) У извјештајном периоду није било приговора који се односе на **депозитне послове**.

в) Предмет приговора у вези са пословима **платног промета** било је питање одговорности у случајевима спорног извршења тзв. "credit" трансфера и лица одговорног за поврат средстава кориснику - налогодавцу, и по први пут питање (не)адекватности примјене прописа о спречавању прања новца. 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. Један приговор се односио на недостављање информација стараоцу о располагању новчаним средствима на рачуну лица под старатељством.

г) У периоду о којем је ријеч задржао се тренд мањег броја спорних ситуација у вези са коришћењем **електронских инструмената плаћања** у односу на исти период 2015. године, а тиме и смањен 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 и основаност раскида уговора о коришћењу електронског инструмента плаћања од стране једне банке усљед увођења привременог управљања. У случајевима оправданих приговора постигнуто је позитивно рјешење насталог спорног односа.

д) У погледу **осталих приговора** један приговор се односио поново на питања спровођења судског извршног поступка ради принудног остварења потраживања из кредитног посла, конкретно на предузимање извршних радњи процјене и продаје непокретности у власништву извршеника, и у том погледу дат је образложен одговори у вези са правима и обавезама странака у извршном поступку.

Приговори **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза** корисника и у посматраном периоду у највећем броју се односе на неправилности поступка спроведеног приликом одобравања кредита од стране финансијских организација и питање одговорности за евентуално несавјесно поступање од стране запослених, основаност радњи које се предузимају у поступку вансудске и принудне наплате потраживања пропуштање обавјештавања јемаца о доцњи главних дужника, утврђивање основаности потраживања финансијских организација према овим лицима, онемогућавање сопственог задуживања јемаца због евидентирања задужења неуредног главног дужника у Централном регистру кредита и пропуштање обавјештавања јемаца о доцњи главних дужника. У

том погледу се редовно, због природе и обавезујућих процесних правила, корисници образложеним одговорима упућују на посебне поступке које спроводе правосудне институције. Дио приговора се односио на одбијање предаје одређена документације или података кориснику или јемцу у вези са појединачним правним послом.

Прегледом свих обрађених података о приговорима, могуће је констатовати одржавање општег тренда смањења броја приговора и укупног броја спорних односа имовинске природе. У току прве половине 2016. године, у функцији рјешавања ситуације корисника кредита индексираних у швајцарским францима банка која је вршила дате пласмане упутила је генералну понуду овим корисницима са приједлогом олакшица које подразумевају смањење обавеза за 30 % и фиксну каматну стопу нових кредита од 5,99 % са могућношћу продужења рока доспијећа кредита, те посебне олакшице у виду смањења обавеза за социјално најугроженије кориснике. Остаје наша стална констатација 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, у највећем дијелу 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 30.06.2016. године Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, примио 84 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, као и 1 упит даваоца финансијских услуга, на које су дати образложени одговори, препоруке, упутства или мишљења.

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

<b>Даваоци финансијских услуга</b>	<b>Број питања и постотак</b>
Банке	57 (68%)
Микрокредитне организације	21 (25%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	6 (7%)
<b>УКУПНО</b>	<b>84 (100%)</b>

### **Табела 2.**

Као и у претходним извјештајним периодима највећи дио времена у раду овог организационог дијела Агенције користи се за извршење послова информисања о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, првенствено телефонским путем и кроз непосредан пријем странака, те у значајној мјери и путем електронске поште. У односу на исти период 2015. године, према приказаним подацима у табели 2, у овом периоду је дошло до одређеног раста броја корисника и других лица која су се обратила ради добијања потребних одговора о спорним одосима. Као битну напомену, истичемо да се од укупног броја обраћања корисника у вези са радом и поступцима банака, 10 односило на спорне односе настале код двије банке које су у поступку ликвидације, а од тога три примједбе - обраћања су се односиле на поступање Агенције. Остаје 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, као и постојања неправилних претпоставки у вези са посљедицама одређеног чињења или нечињења.

### **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 за банкарски систем Републике Српске у нормативном смислу на припреми нацрта новог Закона о банкама Републике Српске и измјенама Закона о Агенцији за банкарство Републике Српске, укључујући сарадњу и вишедневне састанке у оквиру радне групе и са представницима Министарства финансија и Агенције за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, као и испуњавање обавеза према INFO Network чији је Омбудсман члан.

### **4. Едукација**

У сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (IFC) у Босни и Херцеговини, чланицом групе Свјетске банке, Омбудсман је имао учешће на Првој конференцији о савјетовању задужених грађана у Б и Х на панелу “Превенција, финансијска едукација и одрживост услуга савјетовања“, која је у организацији IFC одржана у Сарајеву 21.04.2016. године, у оквиру које су дата објашњења о значају превенције настанка спорних односа и презадужености грађана и друга 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, на захтјев секретаријата ове организације упућени су затражени одговори у вези са одређеним припремама годишње скупштине ове организације. INFO Network окупља омбудсмани 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 је одржан радни састанак са представницима Свјетске банке ангажованим у оквиру Програма за плаћања и дознаке (PPD) на којем су размијењени ставови, изложене праксе и искуства, са циљем повећања ефикасности плаћања на мало, посебно у међународном платном промету.

5.3. На захтјев различитих медија вишекратно су обезбијеђени одговори на питања из проблематике која се односи на заштиту корисника финансијских услуга.

### **Закључак**

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.

У односу на исти период прошле године, могућа је констатација да је задржан приближан ниво броја изјављених приговора, као и даље смањење броја приговора по оним предметима који су у периоду прије почетка примјене Закона о измјенама и допунама Закона о банкама Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 116/11), били највише заступљени у спорним односима.

У раду организационе јединице настоји се унаприједити сарадња са даваоцима финансијских услуга и препоручује се рјешавање спорних односа на најбржи и најефикаснији начин, како би се остварили и посебни ефекти на плану уштеда материјалних, персоналних и других јавних и приватних ресурса, које се иначе остварују кроз вансудски начин рјешавања спорних односа. Сprovedени поступци по појединачним приговорима указују на побољшања у погледу усклађивања пословања финансијских организација, али је поред формалних активности које су предузеле за унапређење транспарентности својих услуга, првенствено коришћењем пословних просторија и интернетских страница, стално присутан недовољан ниво информисаности корисника од стране запослених у финансијским организацијама у непосредном контакту са корисницима. Поновићемо и оцјену да се у спорним односима јављају 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, 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, у посматраном периоду 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, а анализе по окончању расправљања одређеног броја приговора достављене су надлежним организационим дијеловима Агенције ради даљег поступања.