

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 30.06.2017. 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) у сврху промовисања заштите права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга. Редовни задаци утврђени овим законом и Законом о банкама Републике Српске (“Службени гласник РС“ број 04/17) и другим прописима извршавају се у границама расположивих кадровских, материјалних и административних претпоставки. Из претходног периода задржао се повећан обим послова у Омбудсману, прије свега у сложенијим поступцима по обавјештењима или приговорима корисника, у питањима која нису свеобухватно регулисана важећим прописима или прелазе оквира овлашћења, те у дијелу припреме подзаконских прописа након усвајања нових законских рјешења, као и с обзиром на повећање обима ванредних послова, посебно у оквиру претприступних процеса за чланство Б и Х у ЕУ, те обавеза према INFO Network, а у сарадњи са другим организационим јединицама извршава се и дио задатака из оквира овлашћења Агенције. Из ових разлога су извршене одређене анализе процеса рада и од Дирекције Агенције за банкарство Републике Српске (у даљем тексту: Агенција) захтијевано ангажовање једног додатног извршиоца послова. Од почетка активности организационе јединице до 30.06.2017. године запримљено је више од 700 приговора корисника и више од 950 различитих упита, молби и осталих захтјева на које су дати образложени одговори. 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. – 30.06.2017. године, у организационој јединици Омбудсман запримљено је 65 нових приговора и 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 далаца финансијских услуга, уз напомену да се 19 преурањених приговора са идентичном садржином односило на питање основаности поступка једне банке у вези са начином достављања одређених извода. Прегледом обрађених података о приговорима, у првих шест мјесеци ове године забиљежен је тренд повећавања броја приговора и укупног броја спорних односа имовинске природе. У току је рад по 42 приговора у различитим фазама поступка.

Од 53 завршена поступка по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 22 поступка који су покренути у току 2016. године, у посматраном извјештајном периоду:

13 основаних приговора је позитивно ријешено за кориснике

4 приговора била неоснована

29 приговора - дати су образложени одговори корисницима са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесно-правних прописа и неопходним даљим поступцима (4 приговора прослијеђена су на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, а поводом 5 приговора одговарајуће информације о предмету су достављене надлежним организационим дијеловима Агенције).

2 приговора - одустанак подносиоца од приговора

5 приговора није прихваћено због неуредности или неблаговремености 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.

а) Број приговора по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	51 (96%)
Микрокредитне организације	2 (4%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	0 (0%)
УКУПНО	53 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	31 (58%)
Депозити	5 (9%)
Платни промет	10 (19%)
Електронски инструменти плаћања	4 (8%)
Остало	3 (6%)
УКУПНО	53 (100%)

Табела 1.

а) Према подацима из табеле 1, највећи број приговора корисника се односи на **кредитне послове**. И у посматраном периоду спроведени су поступци по приговорима који су се односили на ваљаност појединачних клаузула о промјенљивости каматне стопе на кредите и извршених промјена и обрачуна каматних стопа у току трајања уговорног односа. Поднесена су 4 приговора који су се односили на спорно поступање двије банке из Српске и двије са сједиштем на подручју Федерације Босне и Херцеговине. Поред раније констатованих неправилности уговарања и извршавања појединачних кредитних послова у периоду прије измјена Закона о банкама Републике Српске 2011. године, у смислу општих облигационих правила, и у вези са (не)правилностима спровођења обавезе финансијских организација на усклађивање појединачних уговора са измијењеним одредбама ранијег Закона о банкама Републике Српске ("Службени гласник РС" број 44/03, 74/04, 116/11, 5/12 и 59/13) почев од 2012. године двије информације су достављене надлежним организационим дијеловима Агенције ради даљег поступања. Иако су дате појединачне препоруке Омбудсмана и указано на значајну судску праксу расправљања ових

питања, финансијске организације су још увијек одређене да ова питања расправљају у судским поступцима, као и значајан дио корисника који су поднијели приговоре у Омбудсману. Одређени број приговора се односио на неправилност обрачуна потраживања финансијских организација у току, након испуњења или раскида уговора о кредиту, посебно из разлога неправилности у обрачуна редовних или затезних камата, занемаривања правних посљедица настанка одређених чињеница, те неформалне промјене услова испуњења. И даље се дио приговора односио на питање основаности извршених обустава исплата са рачуна и запљена новчаних потраживања корисника по рјешењима која је донијела Агенција ради намирења потраживања једне банке од неуредних дужника у поступку ликвидације. У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова и у посматраном периоду одређени број приговора се односи на спорна питања која се тичу права корисника у извршном поступку који покрећу финансијске организације ради намирења својих потраживања, а дио приговора увијек се односи на (не)правилности поступка и недовољно и неадекватно информисање корисника или јемца о правном послу приликом закључења и у току извршења, или на одбијање предаје документације кредитног досијеа или интерних аката, евидентирање корисника у Централном регистру кредита у одређену категорију, а и поред присуства некавалитетних кредита, поднесена је једна молба корисника у вези са измјеном услова кредита. Корисницима се дају образложени одговори у вези са њиховим правима и обавезама, или препоруке финансијским организацијама за адекватно поступање.

б) **Депозитни послови.** Приговори у овој групи послова имали су за предмет различите спорне односе у вези са новчаним депозитима код банака, са различитим чињеничним основом, али осим једног приговора, остали разматрани приговори ове врсте били су оцијењени као неоправдани.

в) **Платни промет.** У извјештајном периоду разматран је већи број приговора у вези са пословима платног промета, са различитим околностима настанка спорних односа. Више приговора се односило на висину или на једнострану промјену висине накнада које банке наплаћују у вези са пословима платног промета, спорно извршење тзв. “credit“ трансфера у међународном и у унутрашњем платном промету, као и на неоправдано вријеме за реализацију платне тарнакције, а један приговор се односио на питање адекватности примјене прописа о спречавању прања новца. Треба поновити ранију констатацију да је у овим случајевима, код појединачних институција, установљен неадекватан поступак и знања у вези са извршењем налога за плаћање, према прописаном правном режиму уговора о налогу и извршења платних трансакција.

г) **Електронски инструменти плаћања.** У периоду о којем је ријеч окончана су 4 поступка по приговорима који су се односили на спорне ситуације у вези са коришћењем електронских инструмената плаћања. Спорне ситуације односиле су се на питање одговорности Банке за посљедице неодобреног преноса новчаних средстава због злоупотреба ЕИП - а, наплату накнаде за финансијску услугу и располагања средствима намјенски депонованим у сврху обејзбјеђења испуњења обавеза корисника ЕИП, док је један приговор био неблагоприятан.

д) У погледу **осталих приговора** предмет су били спорни однос у вези са употребом винкулиране полисе осигурања, располагање новчаним депозитом дјетета након развода брака и неовлашћено присвајања новчаних средстава од стране службеника Банке, а у том погледу дати су образложени одговори у вези са правима и обавезама корисника.

Приговори **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза** корисника и у извјештајном периоду су се у претежној мјери односили на питања незаконитости и неправилности поступка спроведеног приликом одобравања кредита од стране финансијских организација и питање одговорности за евентуално несавјесно поступање од стране запослених и других лица, због непостојања услова за одобравање кредита. У тим случајевима се подносиоци одговорима упућују

на посебне поступке испитивања основа сумње које наводе у приговорима, које спроводе правосудне институције. Приговори се односе и на правну основаност потраживања финансијских институција према овим лицима због наступања различитих околности, као 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, а дио приговора се, као и раније, односио на одбијање предаје одређене документације или података јемцу у вези са појединачним правним послом.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

Поред поступања по достављеним приговорима и обавјештењима корисника, до 30.06.2017. године у Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, запримљено 69 различитих упита, молби или захтјева за давање образложења, мишљења или упутстава у вези са правима и обавезама корисника или других учесника правног посла и различитим финансијским производима, те у вези са примјеном норми материјалног права, као и један упит даваоца финансијских услуга, на које су дати образложени одговори, препоруке, упутства или мишљења.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	60 (87%)
Микрокредитне организације	7 (10%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	2 (3%)
УКУПНО	69 (100%)

Табела 2.

Као и претходно, највећи дио времена у раду овог организационог дијела користи се за извршење послова информисања о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, и телефонским путем и кроз непосредан пријем странака, те путем електронске поште, с циљем правилнијег и потпунијег разумијевања одређених института, права и обавеза у различитим правним пословима и ситуацијама, као и ризика приликом доношења одлука о коришћењу финансијских услуга. Према подацима табеле 2, у односу на исти период прошле године, мањи број лица се обратио у Омбудсман ради добијања потребних одговора о спорним питањима.

Значајан број упита и молби и даље се односи на висину накнада које се наплаћују од стране банака за извршење појединачних послова, који не представљају у свим случајевима финансијске услуге за корисника, као и на висину каматних стопа других финансијскоих организација. Корисници су упутили и 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, али таква ситуација по дејствима једнако ограничава иста лица да користе друге услуге, а запримљена су и обавјештења да се иста ситуација покушава злоупотријебити од стране финансијских институција. Од укупног броја обраћања корисника у вези са радом и поступцима банака, 6 се односило на спорне односе настале код једне банке која је била у поступку ликвидације, односно усљед поступања Агенције.

По захтјеву скупштинског Одбора за представке, приједлоге и друштвени надзор Народне скупштине Републике Српске два образложена мишљења су достављена Народној скупштини Републике Српске у вези са предметом представке.

3. Унапређење регулаторног оквира

У извјештајном периоду, израђен је приједлог Правила поступања Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске по обавјештењу или приговору корисника финансијских услуга, а у сарадњи са другим организационим дијеловима Агенције, Омбудсман је учествовао у припреми приједлога појединачних рјешења у Статуту Агенције и у Одлуци о ближим условима и начину поступања банке по оригиовору клијента.

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

а) У дијелу послова које обавља, Омбудсман је извршио додијелене послове у оквиру радне групе под координацијом Министарства здравља и социјалне заштите и Министарства трговине и туризма у Влади Републике Српске и Дирекције за европске интеграције Б и Х, на изради одговора на питања из Поглавља 28. упитника Европске комисије за припрему мишљења о захтјеву Б и Х за чланство у Европској унији

б) Под координацијом Министарства трговине и туризма Републике Српске, у дијелу своје надлежности Омбудсман је учествовао и у изради Програма за заштиту потрошача у Републици Српској за 2017/2018. годину.

в) За потребе Агенције, у априлу је секретаријату International Network of Financial Services Ombudsman Schemes упућена молба за обраћање члановима ове организације и достављање њихових одговора у вези са механизмима ограничавања камата и накнада у националним законодавствима у којим обављају послове заштите интереса корисника финансијских услуга, а тим поводом добили смо одговоре из више земаља чланица исте организације.

г) У извјештајном периоду, израђен је и достављен преглед са подацима из Републике Српске затраженим од Свјетске банке за потребе израде Глобалног прегледа стања финансијске инклузије и заштите корисника (“2017 Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey”).

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

Закључак

У односу на исти период прошле године, биљежи се одређено повећање броја изјављених приговора, као и даља присутност приговора по 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 у већој мјери заступљени у спорним односима.

И на овом мјесту поновићемо 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, јер је повећан број предмета у којима је, након виšekратних изјашњавања финансијских организација о наводима и препорукама Омбудсмана, било неопходно вршити анализе различитог карактера у сарадњи са другим организационим дијеловима Агенције, што је у укупности резултирало продужавањем трајања поступака за расправљање приговора. У раду организационе јединице настоји се унаприједити сарадња са даваоцима финансијских услуга и препоручује рјешавање спорних односа на могућ и правичан начин у оправданим случајевима, али овдје износимо напомену да су, у вези са утврђењима у појединачним случајевима, одређене анализе приговора и информације достављене надлежним организационим дијеловима Агенције ради даљег поступања. 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.