

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду организационог дијела Омбудсман за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2020. године

1. Увод

Основни задаци организационог дијела Омбудсман за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) утврђени су Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске и Законом о банкама Републике Српске у сврху промовисања и заштите права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга. Редовни задаци извршавају се у границама расположивих кадровских, материјалних и административних претпоставки, а послове у Омбудсману обављају два извршиоца. Од избијања пандемије COVID - 19 послови се извршавају у измијењеним условима, првенствено кроз дјелимичну организацију рада од куће и престанак непосредног рада са странкама. Рад се, у једном дијелу, односио на питања поводом којих су и раније настајали спорни односи корисника и давалаца финансијских услуга, али су примјена привремених мјера за банке и МКО због измијењених економских прилика корисника изазваних погоршањем здравствене ситуације, те повећање степена дигитализације у комуникацији, извршавању трансакција и закључивању уговора, утицали на настанак нових спорних односа и на сложеност поступака по приговорима корисника, посебно у питањима која нису или нису свеобухватно регулисана важећим прописима. У посматраном извјештајном периоду извршени су и сви неопходни ванредни послови, посебно у оквиру сарадње са осталим органима и институцијама и међународним организацијама, а у сарадњи са осталим организационим дијеловима Агенције извршава се и дио задатака из оквира њених овлашћења. Од почетка активности организационе јединице до 31.12.2020. године запримљено је више од 940 приговора корисника и више од 1590 упита, молби и других поднесака на које су дати образложени одговори.

2. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

2.1. Рјешавање приговора

У времену од 01.01. - 31.12.2020. године, у организационом дијелу Омбудсман запримљено је 85 приговора и обавјештења поводом спорних односа у вези са поступањем финансијских организација или са другим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и давалаца финансијских услуга, што је повећање броја изјављених приговора у односу на исти период претходне године. 31 приговор је у обради у различитим фазама поступка.

Од 63 окончана поступка по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 18 поступака који су покренути у току 2019. године, у посматраном извјештајном периоду:

22 основана приговора је позитивно ријешено за кориснике

4 неоснована приговора корисника

29 приговора - поводом којих су сачињени образложени одговори корисницима и правним лицима са мишљењима и упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесних прописа и неопходним даљим поступањем (3 приговора прослијеђена су на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, поводом 1 приговора информисана је Институција Омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине, а у вези са 1 приговором односно иницијативом удружења информисано је Министарство финансија Републике Српске).

5 приговора - одустанак подносиоца од приговора

3 приговора није прихваћено због неуредности поднеска

Поводом 4 приговора одговарајуће информације о предмету су достављене другим организационим дијеловима Агенције на даље поступање, а поводом рјешавања једног приговора достављена је информација Институцији Омбудсмана за дјецу Републике Српске, која је поднијела приговор у име малољетне дјече.

Самостално или као дио приговора, у извјештајном периоду су разматране двије иницијативе, запримљене од стране једног професионалног удружења и једног удружења потрошача. Тим поводом је израђена и упућена једна општа препорука банкама и пословним јединицама банака са сједиштем у Федерацији Б и Х које послују у Републици Српској за примјену одређених мјера у току трајања ванредног стања, као и један образложен одговор.

У извјештајном периоду није било поступака посредовања између корисника и давалаца финансијских услуга, како због настале епидемиолошке ситуације, тако и због настојања да се, као и раније, рјешења у расправљању спорних односа постигну у поступку разматрања приговора.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	51 (81%)
Микрокредитне организације	11 (17%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	1 (2%)
УКУПНО	63 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	30 (48%)
Депозитни послови	5 (8%)
Платни промет	12 (19%)
Електронски инструменти плаћања	5 (8%)
Остало	11 (17%)
УКУПНО	63 (100%)

Приговори по даваоцима финансијских услуга					
	2016	2017	2018	2019	2020
Банке	75	102	63	64	51
МКО	4	8	10	8	11
Даваоци лизинга			1		
ШКО					
Остало	1				1
Укупно	80	110	74	72	63

а) И у посматраном периоду највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**, али је њихово учешће у укупном броју разматраних приговора мање у односу на 2019.

Предмет приговора била су различита спорна питања: неправилности у обрачунима потраживања финансијских организација у току трајања или након престанка уговорног односа, предаја документације или података о кредиту кориснику или лицима која лично обезбјеђују испуњење обавеза, као и ваљаност уговарања клаузула о накнади трошкова за обраду кредита. У датом периоду окончано је пет поступака који су се односили на примјену привремених мјера за ублажавање негативних посљедица узрокованих вирусним обољењем COVID-19. У поступцима поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова, у овом периоду одређени број приговора се односио на остваривање права на враћање учесницима средстава обезбјеђења испуњења, неадекватно информисање корисника о условима финансијске услуге и правима и обавезама приликом закључења посла, те посљедице евидентирања класификације задужења корисника у Централном регистру кредита од стране финансијских организација и друга појединачна питања. Као позитиван тренд треба истаћи да није било приговора који се односе на извршене промјене номиналних каматних стопа и обрачун камата у току трајања уговорног односа од стране финансијских организација. Финансијским организацијама су дате препоруке за адекватно поступање или мишљења, а корисницима образложени одговори у вези са њиховим правима и обавезама.

б) **Депозитни послови**. Разматрани приговори имали су за предмет спорни однос даваоца финансијских услуга и наследника ранијег корисника тих услуга, предају података у вези са остваривањем одређених права из основа старе девизне штедње, неправилно вршење исплата са рачуна депонента, вријеме трајања правног посла и располагање салдом малољетне дјече без одобрења надлежног органа старатељства. Једна информација о предмету достављена је надлежном организационом дијелу Агенције у сврху даље провјере и поступања.

в) **Платни промет**. Приговори корисника из ове групе банкарских послова су се односили, прије свега, на погрешно извршење тзв. “credit“ трансфера по налозима корисника, а затим и на спорне ситуације при извршењу промета на рачуну корисника, на износ накнаде за реализоване приливе из иностранства, извршење пребијања узајамних потраживања, вријеме трајања правног посла, уз различите околности настанка спорних односа, а један приговор се односио на питање немогућности замјене домаће за страну валуту. Два приговора привредних друштава имала су за предмет спорне блокаде њихових пословних рачуна.

г) **Електронски инструменти плаћања (ЕИП)**. У вези са коришћењем електронских инструмената плаћања приговори су се првенствено односили на питање одговорности банке за неодобрене преносе тј. трансакције извршене злоупотребом ЕИП - а, издавање ЕИП - а неовлашћеном лицу и на спор поводом поновљеног издавања ЕИП.

д) У посматраном периоду повећан је број приговора из групе **осталих приговора**, а предмет поступка су била спорна питања у погледу овлашћених субјеката за процјену вриједности имовине код кредитноправних послова, пребијања узајамних потраживања са финансијском организацијом, законитост општих услова пословања, суброгација исплатиоца у права ранијег повјериоца, законитост преноса личних података, информисање и предаја документације о правним пословима оставиоца наследнику, износ провизија за конверзију валута и за извршење услуге слања новчаних средстава од стране даваоца услуге “Western Union“, а након разматрања дати су образложени одговори у вези са правима и обавезама корисника.

У извјештајном периоду и даље се биљежи смањење броја приговора лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза, те су запримљена три приговора који су се односили на евидентирање

класификације задужења у Централном регистру кредита од стране финансијских организација и предају датих средстава обезбјеђења испуњења. Подносиоцима су након разматрања дати образложени одговори у вези са правима и обавезама.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 31.12.2020. године у Омбудсман је запримљено 158 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, укључујући и 11 упита од стране правних лица, БОРС-а РС и једног вјештака (на захтјев), на које су дати образложени одговори, препоруке, упутства или мишљења, укључујући и три поступка по молби или по захтјеву за давање мишљења, који су покренути у току 2019. године. У складу са наложеним мјерама за заштиту здравља, од проглашења ванредне ситуације у Омбудсману се привремено не врши непосредни рад са корисницима, који су се преусмјерили на коришћење дигиталних канала и редовне поште за достављање поднесака, као и на позивање телефоном.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	124 (79%)
Микрокредитне организације	29 (18%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	5 (3%)
УКУПНО	158 (100%)

Као и у претходном периоду, вршење послова информисања и давања одговора и објашњења, у циљу потпунијег разумејавања одређених института, те права и обавеза корисника и давалаца финансијских услуга у различитим правним пословима и ситуацијама, као и ризика коришћења појединачних финансијских услуга, и даље представља значајан дио послова у раду овог организационог дијела. У односу на исти период прошле године нешто мањи број лица обратио се у Омбудсман ради добијања потребних одговора о различитим питањима.

Највећи број упита и молби и даље се односи на спорно или неажурно евидентирање задужења корисника у Централном регистру кредита, посебно након измјена регулативе у тој области почетком 2020. године, што има за посљедицу сметње и ограничавање лица у коришћењу других услуга, и покушаје искоришћавања евидентираних стања од стране финансијских институција или субјеката којима су уступљена потраживања. У складу са новонасталом ситуацијом, значајан број упита и захтјева се односио на примјену привремених мјера за банке и МКО ради ублажавања негативних посљедица узрокованих вирусним обољењем COVID-19.

Велики број питања се односио на права корисника или јемаца и садужника (као извршеника или као исплатилаца) у извршном и парничном поступку, спорне обрачуне потраживања финансијских организација, права и одговорност наследника преминулих корисника финансијских услуга, једнострану измјену услова коришћења финансијске услуге, на услове за одобравање кредита и блокаду рачуна корисника, спорна питања пријевремене отплате кредита и у вези са правима из осигурања које је служило за обезбјеђење испуњења, остваривање права на поврат средстава која су служила као средство обезбјеђења испуњења, као и низ осталих, различитих питања која су настала у фактичким околностима. Дио обраћања корисника се односио на спорне односе са организацијама у поступку стечаја, и спорне односе са субјектом којем је пренесено потраживање.

Након претходног изјашњавања банака о прихватљивости предложених мјера, Омбудсман је припремио и издао банкама и пословним јединицама банака са сједиштем у Федерацији Б и Х које послују у Републици Српској ОПШТУ ПРЕПОРУКУ за примјену одређених мјера у току трајања ванредног стања које се односе на коришћење ЕИП - а и финансијских услуга путем директних (електронских, мобилних, дигиталних) канала.

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

Почетком године омбудсман је учествовао на семинару стручне обуке за пружање услуга финансијског савјетовања и едукације за грађане, за савјетнике корисника финансијских услуга из јединица локалне самоуправе које учествују у пројекту Међународне финансијске корпорације (International Finance Corporation - IFC).

У реализацији Споразума о сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом у оквиру пројекта “Микрофинансије у Босни и Херцеговини“, којим се проводе активности са циљем промоције и унапређења положаја корисника финансијских услуга и који је подржан и од Амбасаде Швајцарске у БиХ, припремљене су и израђене информативне брошуре “Шта требамо знати прије подизања кредита? - одговорно задуживање“, “Најчешће кориштени финансијски производи“, “Шта требате знати прије закључивања уговора о осигурању?“ и једна брошура посвећена привременим мјерама у току пандемије, које су намијењене јавности и објављене и на интернет страници Агенције. Израђена је, те припремљена и за дигитално објављивање информативна брошура “Најважније препоруке за сигурност корисника приликом одабира и коришћења финансијских услуга које се нуде *on-line* или путем мобилног банкрства“.

У оквиру истог споразума настављени су послови израде дијелова садржаја на интернетској страници Агенције, који се односи на кориснике финансијских услуга. У том погледу, израђено је пет верзија анимираних епизода о најважнијим и најчешћим финансијским појмовима и производима, а у току су послови припреме за објављивање анимација на интернет страници Агенције. По избијању пандемије, израђена је и анимирана епизода која се односи на посебне мјере које банке и МКО могу да одобре корисницима у току пандемија COVID - 19, као и нови садржај за објављивање на интернет страници Агенције у дијелу “Најчешћа питања и одговори“. У извјештајном периоду је извршена анализа извјештаја о савјетовању о дуговањима, финансијској писмености и микрофинансијама у Њемачкој и Аустрији, који је сачинила Међународна финансијска корпорација

Према захтјеву Дирекције за европске интеграције Омбудсман је доставио одговор о релевантности појединачних Директива ЕУ за поглавље 28, а настављена је и сарадња са International Network of Financial Services Ombudsman Schemes, чији је Омбудсман члан.