

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду организационог дијела Омбудсман за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2021. 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 послови извршавају се у оквирима постојећих кадровских, материјалних и административних претпоставки, а послове у Омбудсману обављају два извршиоца. Почетком године, због примјене епидемиолошких мјера извршавање послова је било организовано у измијењеним условима, а накнадно је организација рада у Омбудсману нормализована и настављен непосредан рад са заинтересованим странкама, иако су се корисници у много већој мјери преусмјерили на коришћење директних електронских канала за достављање поднесака. У највећем дијелу рад се односио на оне врсте спорних односа корисника и давалаца финансијских услуга који су били и раније предмет разматрања и расправљања. Поред ових, наставак развоја дигитализације у комуникацији и вршењу финансијских услуга, примјена прописаних привремених мјера од стране банака и МКО због измијењених економских прилика корисника изазваних погоршањем здравствене ситуације, а у појединачним случајевима и међународна друштвена кретања и трендови, утицали на појаву и других врста спорних односа, као и на сложеност поступака по приговорима корисника, посебно у питањима која нису или нису свеобухватно регулисана важећим прописима, што је био случај и у ранијем периоду.

У извјештајном периоду извршени су и сви неопходни ванредни послови, у оквиру сарадње са осталим органима и институцијама и међународним организацијама, док се у сарадњи са осталим организационим дијеловима Агенције извршава и дио задатака из оквира њених овлашћења. Од почетка активности организационе јединице до 31.12.2021. године запримљено је више од 1.040 приговора корисника и 1730 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. - 31.12.2021. године, у организационом дијелу Омбудсман запримљено је 113 приговора поводом насталих 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 пораст броја изјављених приговора у односу на исти период претходне године. У току је рад по 29 приговора у различитим фазама поступка.

Од 115 окончаних поступака по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 35 поступака који су покренути у току 2020. године, у посматраном извјештајном периоду:

51 основан приговор је позитивно ријешен за кориснике

8 неоснованих приговора корисника

39 приговора - поводом којих су сачињени образложени одговори корисницима и другим лицима са мишљењима и упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесних прописа и неопходним даљим поступањем (6 приговора прослијеђено је на поступање Агенцији за банкарство Федерације Б и Х)

14 приговора - одустанак подносиоца од приговора

3 приговора нису прихваћена због неуредности поднеска.

Поводом 5 приговора одговарајуће информације о предмету спорног односа су достављене другим организационим дијеловима Агенције на даље поступање.

У извјештајном периоду није било поступака посредовања између корисника и давалаца финансијских услуга, прије свега због спровођења епидемиолошких мјера, али и сталног настојања да се расправљање спорних односа оконча у ранијој фази, у поступку разматрања приговора.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	88 (76%)
Микрокредитне организације	26 (23%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	1 (1%)
УКУПНО	115 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	54 (47%)
Депозитни послови	4 (3%)
Платни промет	35 (30%)
Електронски инструменти плаћања	11 (10%)
Остало	11 (10%)
УКУПНО	115 (100%)

Приговори по даваоцима финансијских услуга					
	2017	2018	2019	2020	2021
Банке	102	63	64	51	88
МКО	8	10	8	11	26
Даваоци лизинга		1			
ШКО					
Остало				1	1
Укупно	110	74	72	63	115

а) Као и раније, и у посматраном периоду највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**. Њихово учешће у укупном броју разматраних приговора задржало се на новоу из 2020. године.

Највећи дио приговора из ове групе се односио на питања правилности евидентирања класификације задужења корисника у Централном регистру кредита од стране финансијских организација (расправљање овог питања чини трећину свих поступака по приговорима из групе кредитних послова) и спорне износе потраживања финансијских организација због неправилности у обрачунима у току трајања или након престанка уговорног односа, посебно због занемаривања правних посљедица које наступају по настанку одређених чињеница.

У поступцима поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова, одређени број приговора се односио на спровођење привремених мјера за ублажавање економских посљедица које је узроковала пандемија COVID-19, по којем питању је и у овој години окончано пет поступака, спорна питања пријевремене отплате кредита, репрограмирање или реструктурирање постојећих обавеза корисника, непоступање по приговору корисника или неадекватно информисање о условима кредита и правима и обавезама корисника, остваривање права испуниоца обавеза на предају или враћање средстава обезбјеђења испуњења, питања принудне наплате са трансакционих рачуна противно прописаним ограничењима извршења, прекомјерног узнемиравања корисника због доцње, предаје документације или података о кредиту кориснику, и друга појединачана, специфична питања према околностима спорног односа. За разлику од ранијег периода, није било приговора у вези са извршеним промјенама редовних каматних стопа, као ни приговора о (не)основаности клаузула о накнади трошкова за обраду кредита, претпостављамо због ставова које је заузео Врховни суд РС у том питању. Финансијским организацијама су дате препоруке за адекватно поступање или мишљења, а корисницима образложени одговори у вези са њиховим правима и обавезама.

б) **Депозитни послови**. И у извјештајном периоду најмање учешће у укупном броју разматраних приговора имају приговори који се односе на депозитне послове, а имали су за предмет спорни обрачун камата у току трајања уговорног односа, неправилности вођења рачуна и уписа у штедну књижицу, те питање обрачуна накнаде за вођење рачуна депонента.

в) **Платни промет**. У овој групи банкарских послова забиљежено је значајно повећање броја разматраних приговора. Највећи број приговора корисника се односио на спорне обрачуне потраживања финансијских организација односно дуговања корисника банкарских рачуна. У овим стварима је констатовано да спорни односи у значајној мјери настају због неправилног информисања или утврђивања чињеница од стране служби у банкама, посебно у непосредној комуникацији са корисницима. забиљежено је значајно повећање броја разматраних приговора. У посматраном периоду запримљен је и обрађен већи број приговора у односу на 2020. у вези са износива накнада за вођење рачуна и вршење повезаних услуга или за извршавање појединачних услуга у унутрашњем и међународном платном промету.

Остали приговори имали су за предмет погрешно извршење или неизвршење платних трансакција по налозима корисника, правилност и посљедице евидентирања класификације задужења корисника рачуна у Централном регистру кредита, као и онемогућавање раскида уговора и затварања трансакционих рачуна. Битно је рећи да су обрађени и појединачни приговори који су имали за предмет издавање невалидне новчанице кориснику у банци, те немогућност замјене страног ефективног новца према одлуци стране централне банке, као и оштећених новчаница домаће валуте. Два приговора (од чега један привредног друштва) су се односила на спорне блокаде рачуна.

г) **Електронски инструменти плаћања (ЕИП)**. У вези са коришћењем електронских инструмената плаћања спорне ситуације су се односиле на спорне трансакције извршене злоупотребом ЕИП - а или везаних података и питање одговорности банке за неодобрене преносе,

ономогућавање коришћења ЕИП без обавјештења и образложења од стране банке, спорне обрачуне потраживања финансијских организација, те на спор поводом неправилности у раду апликације за електронско банкрство.

д) У групи **осталих приговора** најчешћи предмет приговора је била (не)исплата суме осигурања из посла осигурања које је служило као средство обезбјеђења испуњења уговора. Осим спорног поступања осигураваача, констатовано је да банке, које се појављују и као уговарачи осигурања за кориснике услуга, на неадекватан начин извршавају своје обавезе у том својству у дијелу пријављивања околности које су од значаја за оцјену ризика. То има за последицу одбијање осигураваача да исплате уговорене суме осигурања, те се банке за намирење потраживања даље обраћају корисницима. Битно је рећи да је у већини ових случајева ријеч о осигураваачима који су повезана друштва са банком која одобрава кредит. Двије информације о поступању банке у таквом предмету достављене су надлежном организационом дијелу Агенције у сврху даље провјере и поступања.

У овим поступцима су разматрана и питања: информисања и предаје документације лицима која су странке у судском поступку, располагања средствима и предаје документације наследицима, правног статуса родитеља и дјетета у вези са коришћењем банкарског рачуна, правилности поступка продаје хартија од вриједности путем банке, као и питање незаконите исплате средстава са рачуна. Треба истаћи да је у посматраном периоду за примљен само један приговор лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза, у вези са престанком уговора и предајом средстава обезбјеђења испуњења јемцу исплатиоцу, који је позитивно ријешен за подносиоца.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 31.12.2021. године у Омбудсману су за примљена 153 различита упита, молбе или захтјева за давање објашњења, 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 права, укључујући и једно правно лице, на које су дати образложени одговори, упутства или мишљења, а затражена мишљења су достављена и другим организационим дијеловима Агенције.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	119 (79%)
Микрокредитне организације	32 (18%)
Даваоци лизинга	1 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	1 (3%)
УКУПНО	153 (100%)

У складу са досадашњом праксом, вршење послова информисања и давања одговора и објашњења о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, у циљу правилнијег и потпунијег разумијевања одређених института, правних послова и ситуација, 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 приближно исти број лица обратио се у Омбудсман ради добијања потребних одговора о различитим питањима.

И у извјештајном периоду највећи број упита и молби, уз даљи значајан пораст њиховог броја, се односио на спорно евидентирање задужења корисника у Централном регистру кредита, са свим

посљедицама у виду сметњи и ограничавања корисника у коришћењу других финансијских услуга, као и на покушаје искоришћавања евидентираног стања од стране финансијских институција или субјеката којима су уступиле њихова ранија потраживања.

Велики број питања се односио на: спорне обрачуне потраживања финансијских организација, права корисника, њихових садужника или јемаца, те других лица (као извршеника или као исплатилаца) у извршном и парничном поступку, права и одговорност наследника преминулих корисника финансијских услуга, спорна питања пријевремене отплате кредита, извршене спорне трансакције коришћењем ЕИП - а, висину накнада или провизија у платном промету, запљене по рачунима корисника супротно правилима извршног поступка, права из осигурања које је служило за обезбјеђење испуњења, онемогућавање располагања салдом на рачуну, као и низ осталих, различитих питања која су настала у фактичким околностима. Због трајања пандемије, и даље се одређени број захтјева и упита односио на примјену привремених мјера за банке и МКО ради ублажавања економских посљедица узрокованих таквом ситуацијом. Дио обраћања корисника се односио на спорне односе са организацијама у поступку стечаја, и спорне односе са субјектима којим су пренесена потраживања. Карактеристично за посматрани период јесу и упити због немогућности лица да уновче чекове чији су издаваоци са подручја Сјеверне Америке, с обзиром да су банке престале са вршењем ове врсте услуге.

3. Унапређење регулаторног оквира

Под координацијом Министарства финансија Републике Српске и у сарадњи са другим организационим дијеловима Агенције, Омбудсман је учествовао у нормативној припреми нацрта и приједлога измјена и допуна Закона о унутрашњем платном промету у РС.

4. Активности сарадње са другим органима и организацијама ради унапређења оквира заштите корисника финансијских услуга

У оквиру радне групе за Поглавље 28, под координацијом Министарства здравља и социјалне заштите, Министарства трговине и туризма и Министарства финансија у Влади Републике Српске, Омбудсман је извршио додијелене послове у фази оцјене приоритета за припрему и доношење прописа ради усклађивања са прописима Европске уније, у циљу израде одговарајућег Програма интеграција у ЕУ за Б и Х.

У оквиру Споразума о сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (IFC) и уз подршку ове организације, у оквиру пројекта “Микрофинансије у Босни и Херцеговини“, у новонасталој ситуацији додатно је припремљена још једна анимирана епизода о привременим мјерама за банке и МКО ради ублажавања негативних економских посљедица узрокованих пандемијом COVID-19. Окончани су послови израде одређених дијелова садржаја на интернетској страници Агенције, а који се односи на кориснике финансијских услуга, а са Министарством трговине и туризма у Републике Српске је постигнут договор у вези са дистрибуцијом информативне брошуре “Најважније препоруке за сигурност корисника приликом одабира и коришћења финансијских услуга које се нуде *on-line* или путем мобилног банкрства“.

Достављени су анкетни одговори са подацима који се односе на Агенцију односно Омбудсман, које је затражила Свјетска банка за потребе процјене квалитета услуге савјетовања у програму финансијске едукације у вези са дознакама и плаћањима који је спроводила ова организација - “Remittances and Payments Programm (RPP)“.

У јулу је Омбудсман учествовао на посебној генералној скупштини International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO) у изради и усвајању измјена статута ове организације, те у стручној расправи о формирању система управљања приговорима, као и о најважнијим проблемима и темама у раду чланица - националних организационих облика за заштиту корисника финансијских услуга.

У септембру је Омбудсман учествовао на годишњој генералној скупштини INFO на којој је биран нови предједавајући организације и нови чланови комитета INFO, те у стручној расправи о утицају глобалних појава на начин рада и поступање тијела за заштиту корисника финансијских услуга.

На захтјев секретаријата INFO упућени су затражени одговори у вези са најзначајнијим проблемима у заштити корисника финансијских услуга у Српској у 2021. години.

Одржан је радни састанак са представницима једне банке у вези са новим регулисањем промјенљивих елемената у основици за израчун каматне стопе у уговорима који су закључени са корисницима, због престанка утврђивања и објављивања тих елемената на референтним тржиштима.

У сарадњи са другим организационим дијеловима Агенције припремљени су одговори на упите UNCTAD секретаријата у вези са заштитом корисника финансијских услуга и темама финансијске писмености и едукације.