

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду организационог дијела Омбудсман за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 31.12.2022. 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 тренутно обављају омбудсман и један извршилац. У већем дијелу рад у Омбудсману се односио на оне врсте спорних односа корисника и давалаца финансијских услуга који су и у претходном периоду били предмет расправљања. Неизвјесна међународна економска кретања и трендови, наставак дигитализације у вршењу финансијских услуга и комуникацији, те одређене противправне активности трећих лица, утицали су на појаву и других врста спорних односа и сложеност поступања по појединачним приговорима, 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 31.12.2022. године запримљено је више од 1.150 приговора корисника и 1930 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. - 31.12.2022. године, у Омбудсман су запримљена 122 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 даљи пораст броја запримљених приговора у односу на исти период претходне године. У току је рад по 27 приговора у различитим фазама поступка.

Од 122 окончана поступка по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 32 поступка који су покренути у току 2021. године, у посматраном извјештајном периоду:

50 основаних приговора је позитивно ријешено за кориснике

13 приговора било је неосновано

40 приговора - дати су образложени одговори корисницима и правним лицима, са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесних прописа и неопходним даљим поступцима (5 приговора прослијеђена су на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине).

16 приговора - одустанак подносиоца од приговора

3 приговора нису прихваћена због неуредности поднеска.

У извјештајном периоду није било поступака посредовања између корисника и давалаца финансијских услуга, прије свега због сталног настојања да се расправљање спорних односа оконча у ранијој фази, у поступку разматрања приговора, и да се избјегну трошкови страна. У два поступка позитивно су ријешени и приговори за кориснике из иностранства.

Поводом 6 приговора одговарајуће информације о предмету спорног односа су достављене другим организационим дијеловима Агенције на даље поступање.

Број приговора по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања
Банке	107 (88%)
Микрокредитне организације	11 (9%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	4 (3%)
УКУПНО	122 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	55 (45%)
Депозитни послове	6 (5%)
Платни промет	34 (28%)
Електронски инструменти плаћања	13 (11%)
Остало	14 (11%)
УКУПНО	122 (100%)

Приговори по даваоцима финансијских услуга					
	2018	2019	2020	2021	2022
Банке	63	64	51	88	107
МКО	10	8	11	26	11
Даваоци лизинга	1				
ШКО					
Остало			1	1	4
Укупно	74	72	63	115	122

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 нивоу из 2021. године.

Већ у дужем времену се највећи дио приговора (приближно четвртина) из ове групе односи на спорно питање правилности класификовања и евидентирања задужења корисника у Централном регистру кредита од стране финансијских организација. Најважнији узроци ових спорова јесу тзв.

нецјелисходна примјена прописа који уређују ову област, посебно у дијелу који се односи на дискреционе критеријуме кредитора у праћењу и управљању кредитним ризиком, те када је ријеч о регистрацији задужења која су мале вриједности, као и дјелимична неажурност у евидентирању података у ЦРК. Како је раније помињано, то има за посљедицу стварање сметњи и ограничавање регистрованих лица у коришћењу других услуга, без објективног разлога, као и покушаје искоришћавања евидентираних стања од стране финансијских организација или субјеката којима су уступљена потраживања. Значајан број приговора односио се и на 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.

Од осталих спорних односа, одређени број приговора се односио на непоступање по приговору корисника или неадекватно информисање о условима финансијске услуге и правима и обавезама корисника, спорна питања пријевремене отплате кредита, остваривање права испуниоца обавеза на предају или враћање средстава обезбјеђења испуњења (посебно када је ријеч о дозволама за брисање уписаних терета) и предају документације и података о кредиту кориснику или заинтересованом лицу. С обзиром на политике централних банака дио приговора односио се на промјене редовних каматних стопа, затим на питање накнаде трошкова за обраду кредита и код одобрених и код неодобрених кредита, као и друга специфична питања према околностима спорног односа. Мањи број приговора се односио на спровођење привремених мјера за финансијске организације у току пандемије COVID-19. 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 овом извјештајном периоду најмање учешће у укупном броју разматраних приговора имају приговори који се односе на депозитне послове, а предмет су била спорна извршења трансакција по рачуну и располагање депозитима малољених корисника и лица под старатељством.

в) Платни промет. И у овом периоду расправљан је значајан број приговора у овој групи банкарских послова. Највећи број приговора корисника се односио на погрешно извршење или неизвршење платних трансакција по налозима корисника, посебно у међународном платном промету, уз обрачун накнаде за неуспјеле трансакције, те на поступање банака у вези са раскидом уговора о вођењу рачуна.

И даље су присутни приговори на растуће износе накнада у вези са вођењем рачуна и извршавањем појединачних услуга у платном промету. Остали приговори имали су за предмет онемогућавање располагања салдом на рачуну, спорне обрачуне потраживања финансијских организација по основу дозвољеног прекорачења по рачуну, спорна извршења трансакција по рачуну и спорне блокаде рачуна. И даље спорни односи у значајној мјери настају због неправилног информисања или утврђивања чињеница од стране запослених у банкама који су у непосредној комуникацији са корисницима. Појединачни приговори имали су за предмет неправилну примјену прописа о спречавању прања новца, евидентирање класификације задужења корисника рачуна у Централном регистру кредита, те немогућност замјене новчаница домаће валуте.

г) Електронски инструменти плаћања (ЕИП). У вези са коришћењем електронских инструмената плаћања приговори су се односили на спорне трансакције извршене злоупотребом ЕИП - а или везаних података и питање одговорности банке за неодобрене преносе, онемогућавање коришћења ЕИП-а, спорне обрачуне потраживања финансијских организација, класификацију задужења по овом основу у Централном регистру кредита и на спор поводом трошкова додатне верификације за коришћење ЕИП - а.

д) У групи **осталих приговора** најчешћи предмет приговора су била спорна питања у вези са (не)исплатом суме осигурања и другим правима из осигурања које је служило као средство обезбјеђења испуњења уговора. 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 посљедицу одбијање осигураваача да исплате уговорене суме осигурања, те се банке за намирење потраживања даље обраћају корисницима. У овим поступцима су разматрана и питања: онемогућавања располагања средствима од стране даваоца издржавања или старатеља корисника, неутемељене блокаде рачуна због идентификације корисника, потраживања од лица које није наследник корисника, располагања средствима и предаје документације заинтересованим лицима, као и неадекватно информисање корисника о наградној игри.

У посматраном периоду су за примљена само два приговора лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза, који су се односили на непуноважност уговора о јемству и спроведну класификацију, што је наставак позитивног тренда када је ријеч о приговорима ових лица.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 31.12.2022. године у Омбудсману су за примљена 193 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 удружење, на које су дати образложени одговори, упутства или мишљења, а затражена мишљења су достављена и другим организационим дијеловима Агенције. Након ублажавања мјера за заштиту здравља у Омбудсману се редовно обавља непосредни пријем и рад са корисницима, али се у великој мјери користи и достављање поднесака и постављање упита путем електронске и редовне поште, као и путем телефонских позива.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	137 (71%)
Микрокредитне организације	40 (21%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	16 (8%)
УКУПНО	193 (100%)

У складу са досадашњом праксом, извршење послова информисања и давања објашњења о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, у циљу правилнијег и потпунијег разумијевања одређених норми, 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 повећан је број лица која су се обратила у Омбудсман ради добијања потребних одговора о различитим питањима.

И у овом дијелу највећи број упита и молби се односи на спорно или неажурно евидентирање задужења корисника у Централном регистру кредита. Од почетка године повећан је број обраћања у вези са растом референтних стопа, тј. EURIBOR - а, што је узроковало повећање износа уговорених ануитета.

Велики број питања се односио на: спорне обрачуна потраживања финансијских организација, права корисника, њихових садужника или јемаца (као извршеника или као исплатилаца) у извршном и парничном поступку, висину накнада или провизија у платном промету, заплене по рачунима корисника супротно правилима извршног поступка, начин и посљедице измјене уговора, спорна питања пријевремене отплате кредита, права из осигурања које је служило за обезбјеђење испуњења, онемогућавање располагања салдом на рачуну, на примјену привремених мјера за банке и МКО ради ублажавања економских посљедица узрокованих пандемијом, 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 субјектима којим су пренесена потраживања.

3. Унапређење регулаторног оквира

Почев од августа 2022. године, у оквиру сарадње са уредом Омбудсмена у Агенцији за банкарство Федерације Б и Х, припремљен је нацрт заједничког документа - Меморандума о сарадњи Омбудсмана за банкарски систем РС у саставу Агенцији за банкарство РС и уреда Омбудсмена за банкарски систем у Агенцији за банкарство Федерације Б и Х, којим ће бити уређена и обухваћена одређена питања која су заједнички усаглашена у досадашњем раду и сарадњи између страна Меморандума.

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

Под координацијом Министарства трговине и туризма Републике Српске, у дијелу своје надлежности Омбудсман је учествовао у изради Програма за заштиту потрошача у Републици Српској за 2022/2023. годину.

У извјештајном периоду, у сарадњи са осталим организационим дијеловима Агенције, су извршени послови израде и припреме прегледа за Свјетску бансу “World Bank’s *Global Financial Inclusion and Consumer Protection Survey*“, припреме нацрта и приједлога измјена Закона о унутрашњем платном промету, као и припреме аката у вези са посебним питањима.

Омбудсман је извршио и послове у оквиру истраживачког пројекта кроз одговоре на прегледа за канцеларију Арбитра за финансијске услуге Малте: “*Feeding complaint outcomes into policy development: An analysis of consumer redress mechanisms in financial services*“, која је такође члан International Network of Financial Services Ombudsman Schemes.

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 септембру је Омбудсман учествовао на годишњој генералној скупштини International Network of Financial Services Ombudsman Schemes (INFO) на којој је биран нови предсједавајући организације и нови чланови комитета INFO, те усвојен финансијски извјештај, као и 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 2022. години.

Омбудсман је присуствовао годишњем Савјетовању из области грађанског права, у организацији Удружења судија РС, и расправама из области грађанског и привредног права.

У децембру Омбудсман је учествовао (on line) у радионици “Regional workshop on Chapter 28 - Consumer and Health protection“ коју је спроводила владина организација GIZ из Немачке.

Омбудсман је учествовао у тематској телевизијској емисији БХТ “Потрошачки смјер“, а на захтјев различитих медија су обезбијеђени одговори на питања из проблематике која се односи на заштиту корисника финансијских услуга.