

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 30.06.2018. 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, уз повећан обим послова, извршавају се у границама расположивих кадровских, материјалних и административних претпоставки. Задржан је и тренд у погледу веће сложености поступака по обавјештењима и приговорима корисника, у питањима која нису свеобухватно регулисана важећим прописима или прелазе оквира овлашћења, као и из разлога веће сложености уговорних односа и одредаба које припремају финансијске организације. И у посматраном периоду извршен је значајан број ванредних послова, прије свега у оквиру сарадње са осталим органима и институцијама, те међународним организацијама, обавезе у процесима у вези са чланством Б и Х у ЕУ, обавезе према INFO Network, док се у сарадњи са осталим организационим дијеловима извршава и дио задатака из оквира овлашћења Агенције. Од почетка активности организационе јединице до 30.06.2018. године запримљено је више од 770 приговора корисника и више од 1100 упита, молби и осталих захтјева на које су дати образложени одговори.

2. Приговори, упити и други поднесци корисника финансијских услуга

2.1. Рјешавање приговора

У времену од 01.01. – 30.06.2018. године, у организационој јединици Омбудсман запримљено је 35 приговора и обавјештења поводом насталих спорних односа у вези са поступањем финансијских организација или са општим захтјевом да се расправе одређена питања у појединачним односима корисника и давалаца финансијских услуга, што указује на смањење броја запримљених приговора, уз појаву одређеног броја новонасталих спорних односа. У току је рад по 26 приговора у различитим фазама поступка.

Од 40 окончаних поступака по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 21 поступак који су покренути у току 2017. године, у посматраном извјештајном периоду:

12 основаних приговора је позитивно ријешено за кориснике (поводом 2 приговора одговарајуће информације о предмету су достављене надлежним организационим дијеловима Агенције).

9 приговора било је неосновано

19 приговора - дати су образложени одговори корисницима са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесно-правних прописа и неопходним даљим поступцима (2 приговора прослијеђена су на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине, а поводом 2 приговора одговарајуће информације о предмету су достављене другим организационим дијеловима Агенције на даље поступање, а поводом 1 приговора информисана је Институција Омбудсмана за људска права Босне и Херцеговине).

У извјештајном периоду није било поступака посредовања између корисника и давалаца финансијских услуга, јер су рјешења у случајевима у којима су расправљени спорни односи постигнута у претходном поступку разматрања приговора.

а) Број приговора по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	33 (82,5%)
Микрокредитне организације	7 (17,5%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	0 (0%)
УКУПНО	40 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	22 (55%)
Депозити	2 (5%)
Платни промет	8 (20%)
Електронски инструменти плаћања	5 (12,5%)
Остало	3 (7,5%)
УКУПНО	40 (100%)

Табела 1.

а) И у посматраном периоду, према подацима из табеле 1, највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**.

Предмет приговора првенствено су биле могуће неправилности у обрачунима потраживања финансијских организација у току трајања уговорног односа или након испуњења или раскида уговора, нарочито из разлога неправилности у обрачуну затезних или редовних камата и трошкова створених у току уговорног односа, те занемаривања правних посљедица настанка одређених чињеница. У посматраном периоду било је разматрано 6 приговора у вези са описаним спорним односом. Значајан број приговора се односи на неправилности, али и посљедице евидентирања класификације задужења корисника у Централном регистру кредита од стране финансијских организација. У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова и у овом периоду одређени број приговора се односио на неправилност саопштења, те недовољно и неадекватно информисање корисника или јемца о правном послу и правима и обавезама приликом закључења и у току извршења, основаност уступања потраживања и остваривање права на пријевремену отплату кредита. Подношење приговора у вези са спорним питањем ваљаности уговарања појединачних клаузула о промјенљивости номиналне каматне стопе и правилности извршених промјена и обрачуна каматних стопа у току трајања уговорног односа од стране финансијских организација је минимализовано, те је у извјештајном периоду окончан 1 поступак по приговору који је имао за предмет наведена питања и који је ријешен позитивно за корисника, а односио се на поступање банке из Републике Српске. Финансијским организацијама су дате препоруке за адекватно поступање, а корисницима образложени одговори у вези са њиховим правима и обавезама.

б) **Депозитни послови.** У извјештајном периоду разматрано је мање приговора који се односе на депозитне послове у односу на исти период 2017. а односили су се на одређивање каматне стопе на депозит, те је једна информација о предмету достављена надлежном организационом дијелу Агенције у сврху даље провјере поступања.

в) **Платни промет.** Највећи број приговори из ове групе банкарских послова, са различитим околностима настанка спорних односа, се односио на основаност и разлоге настанка оспорених дуговања по рачунима, неуважавање правног положаја наследника власника рачуна, непотпуно и неадекватно информисање корисника условима правних послова, а један приговор се односио на питање адекватности примјене прописа о спречавању прања новца.

г) **Електронски инструменти плаћања (ЕИП).** У периоду о којем је ријеч окончано је 5 поступака по приговорима који су се односили на спорне ситуације у вези са коришћењем електронских инструмената плаћања. Спорне ситуације односиле су се на питање наплате накнаде за финансијску услугу, рок важења уговора о коришћењу ЕИП, спорни обрачун потраживања по основу коришћења ЕИП и класификацију задужења корисника ЕИП у Централном регистру кредита, а сви основани приговори су позитивно ријешена за кориснике.

д) У оквиру поднесених **осталих приговора** предмет поступка су били спорни однос у вези са (не)реализовањем и информисањем приликом уновчавања чека иностраног издаваоца, неовлашћено располагање салдом на текућем рачуну преминулог власника и заснивање стварног права у корист кредитора, а након разматрања дати су образложени одговори у вези са правима и обавезама корисника.

Приговори **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза** корисника у посматраном периоду су се односили на евидентирање неповољног статуса јемаца у Централном регистру кредита које их онемогућава да се задуже са сопствене потребе, питање престанка уговора о јемству за обавезе настале коришћењем текућег рачуна или ЕИП - а, спорне обрачуне потраживања и пропуштање обавјештавања јемаца о доцњи главних дужника, а дио приговора се, као и раније, односио на права (као извршеника) у поступку који покрећу финансијске организације пред надлежним судом ради намирања својих потраживања. У овом дијелу потребно је посебно истаћи да у извјештајном периоду није било поступака разматрања приговора на спорна питања незаконитости и неправилности поступка спроведеног приликом одобравања кредита од стране финансијских организација. Поред поступака који су окончани рјешењем спорног односа, у овим случајевима су подносиоцима након разматрања дати образложени одговори у вези са правима и обавезама.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

Поред поступања по достављеним приговорима и обавјештењима корисника, до 30.06.2018. године у Омбудсман је, путем редовне и електронске поште, телефонских позива и непосредно од странака, запримљено 105 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 три упита правних лица (на тражење), на које су дати образложени одговори, препоруке, упутства или мишљења.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга

Број питања и постотак

Банке	84 (80%)
Микрокредитне организације	17 (16%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	4 (4%)
УКУПНО	105 (100%)

Табела 2.

Извршење послова информисања и давања одговора и образложења о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, 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, у складу са досадашњом праксом, и даље представља значајан дио послова у раду овог организационог дијела. Према подацима табеле 2, у односу на исти период прошле године, већи број лица се обратио у Омбудсман ради добијања потребних одговора о различитим питањима.

Значајан број упита и молби и даље се односи на висину накнада које се наплаћују од стране банака за вршење појединачних послова и услуга, посебно за нефинансијске послове и услуге. Велики број питања се односио на обрачуне потраживања финансијских организација, нарочито затезних камата и трошкова, посљедице пријевремене отплате кредита, начин утврђивања номиналне каматне стопе у току трајања уговорног односа, права корисника или јемаца (као извршеника) у судском извршном поступку за принудно намирење потраживања, као и низ других питања која су настала у фактичким околностима. У истом обиму заprimљени су и упити и захтеви који се односе на спорна евидентирања задужења корисника у Централном регистру кредита, посебно корисника текућих рачуна због потраживања банака која су према апсолутном износу мале вриједности, а што је по дејствима идентично као да је ријеч о знатно већим задужењима и ограничава та лица да користе друге услуге, а заprimљена су и обавјештења да се иста ситуација покушава злоупотријебити од стране финансијских институција или субјеката којима су банке уступиле потраживања из овог основа, као и да неаужурно врше измјене поменутих података. Од укупног броја обраћања корисника у вези са поступцима банака и микрокредитних организација, 6 се односило на спорне односе код једне микрокредитне организације и 3 упита о односима код једне банке, а које су у поступку стечаја. Одређено мишљење у вези са ангажовањем вјештака за потребе закључивања кредитноправних послова је дато и Удружењу вјештака Републике Српске.

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

а) 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, у погледу језичке, стручне и правне редактуре одговора на питања из Поглавља 28. упитника Европске комисије за припрему мишљења о захтеву Б и Х за чланство у Европској унији, као и припреме одговора на додатна питања Европске комисије.

б) У мају је омбудсман у Сарајеву учествовао у обуци која је имала за циљ унапређење стручних вјештина савјетника ресурсних центара у локалним заједницама, у организацији International Finance Corrogation, чланице Свјетске банке, која је одржана у оквиру треће фазе пројекта “Микрофинансије у Босни и Херцеговини“, који спроводи ова организација.

в) У извјештајном периоду, одржан је радни састанак са представницима Свјетске банке из Програма за плаћања и дознаке (PPD, Remittances and Payments Program) на којима су размијењени ставови о пројекту за едукацију корисника ових услуга и унапређење тржишта дознака и плаћања на мало, посебно у међународном платном промету.

г) У Омбудсману су извршени и послови анализе и припреме нацрта Споразума о сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (International Finance Corporation) на реализацији пројекта и активности са циљем промоције, те побољшања и унапређења положаја корисника финансијских услуга.

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 смањење броја изјављених приговора. И за посматрани извјештајни период могућа је констатација да дио спорних односа настаје поводом другачијих, сложенијих питања, што утиче и на поступање дијелова финансијских организација задужених за рјешавање приговора, као и на поступање у Омбудсману, јер су у датим предметима често неопходни и вишекратни захтјеви Омбудсмана и изјашњења финансијских организација о наводима и препорукама Омбудсмана, као и анализе документације различитог карактера, што у укупности доводи до продужавања трајања поступака за разматрање приговора. У раду организационе јединице настоји се унаприједити сарадња са даваоцима финансијских услуга и указати на њихове обавезе у примјени и поштивању прописа о заштити корисника финансијских услуга, те се у оправданим случајевима дају препоруке за рјешавање спорних односа на објективно могућ и правичан начин. С тим у вези, и на овом мјесту износимо напомену да су, у вези са утврђењима у појединачним случајевима, одређене анализе приговора и информације које указују на могуће повреде прописа о заштити корисника финансијских услуга од стране финансијских организација, достављене надлежним организационим дијеловима Агенције ради даљег поступања. Према принципу важења прописа, одговарајући поступци у вези са примјеном прописа се спроводе и издају препоруке и према банкама и микрокредитним организацијама из Федерације Босне и Херцеговине које послују и у Републици Српској.