

## ИЗВЈЕШТАЈ

### о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. – 30.06.2020. године

#### 1. Увод

Основни задаци Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске (у даљем тексту: Омбудсман) утврђени су Законом о Агенцији за банкарство Републике Српске, у сврху промовисања заштите права и интереса физичких лица корисника финансијских услуга. Редовни послови предвиђени овим законом, Законом о банкама Републике Српске и другим прописима, извршавају се у оквирима расположивих кадровских, материјалних и административних претпоставки. Од избијања пандемије COVID - 19 ови послови се извршавају у измијењеним условима због погоршане епидемиолошке ситуације у Републици, а промјене у начину рада организационог дијела односиле су се првенствено на дјелимичну организацију рада од куће и престанак непосредног рада са странкама и другим заинтересованим странама. Рад се дијелом односио на питања поводом којих су и у ранијим периодима настајали спорни односи корисника и давалаца финансијских услуга, док су измијењене економске прилике изазване погоршањем здравствене ситуације утицале на настанак нових спорних односа и питања, прије свега у вези са примјеном привремених мјера за банке и МКО са сврхом ублажавања негативних посљедица узрокованих вирусним обољењем COVID-19. 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 извршава и дио задатака из оквира овлашћења Агенције. Од почетка активности организационе јединице до 30.06.2020. године запримљено је више од 885 приговора корисника и више од 1440 упита, молби и осталих 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. – 30.06.2020. године, у организационој јединици Омбудсман запримљено је 29 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 је незнатна промјена броја запримљених приговора у односу на исти период претходне године. У току је рад по 20 приговора у различитим фазама поступка.

Од 34 окончана поступка по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 13 поступака који су покренути у току 2019. године, у посматраном извјештајном периоду:

**10** основаних приговора је позитивно ријешено за кориснике

**2** приговора била су неоснована

**20** приговора - дати су образложени одговори корисницима и правним лицима, са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесних прописа и неопходним даљим поступцима (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).

## 2 приговора - одустанак подносиоца од приговора

Поводом 3 приговора одговарајуће информације о предмету спорног односа 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 дјеце.

Самостално или као дио приговора, у извјештајном периоду у организационом дијелу су разматране двије иницијативе, запримљене од стране једног професионалног удружења и једног удружења потрошача, поводом којих 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, те један образложен одговор.

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 поступку разматрања приговора.

### а) Број приговора по даваоцима финансијских услуга

| Даваоци финансијских услуга  | Број питања и постотак |
|------------------------------|------------------------|
| Банке                        | 31 (91%)               |
| Микрокредитне организације   | 2 (6%)                 |
| Даваоци лизинга              | 0 (0%)                 |
| Штедно кредитне организације | 0 (0%)                 |
| Остало                       | 1 (3%)                 |
| <b>УКУПНО</b>                | <b>34 (100%)</b>       |

### б) Број приговора по врстама финансијских услуга

| Врсте финансијских услуга       | Број питања и постотак |
|---------------------------------|------------------------|
| Кредити                         | 10 (29%)               |
| Депозити                        | 5 (15%)                |
| Платни промет                   | 9 (26%)                |
| Електронски инструменти плаћања | 3 (9%)                 |
| Остало                          | 7 (21%)                |
| <b>УКУПНО</b>                   | <b>34 (100%)</b>       |

#### Табела 1.

а) Према подацима претходне табеле, и у посматраном периоду највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**, али је значајно смањено њихово учешће у укупном броју разматраних приговора у односу на исти период 2019.

Предмет приговора била су различита спорна питања: неправилности у обрачунима потраживања финансијских организација у току трајања уговорног односа или након престанка уговора, због занемаривања правних посљедица које наступају по настанку одређених чињеница, предаја документације или података о кредиту кориснику или лицима која лично обезбјеђују испуњење његових обавеза, као и ваљаност уговарања клаузула о накнади трошкова за обраду кредита. У поступцима који су вођени 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 појединачана питања. У односу на ранији период, 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. Један приговор се односио на примјену привремених мјера за ублажавање негативних посљедица узрокованих вирусним обољењем COVID-19, који је ријешен позитивно за корисника.

б) **Депозитни послови.** У извјештајном периоду разматрано је и 5 приговора који се односе на депозитне послове, а имали су за предмет спорни однос даваоца финансијских услуга и насљедника 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 дјеце 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 исплата са рачуна корисника, на износ накнаде за реализоване приливе из иностранства, 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 спорне ситуације су се односиле 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 извјештајном 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 потраживања са финансијском организацијом у стечају, законитост преноса личних података, информисање и предаја документације о правним пословима оставиоца насљеднику, 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 посматраном периоду крајње је смањен број приговора **лица која лично обезбјеђују испуњење обавеза**, те су запримљена два таква приговора који су се односили на спорно евидентирање класификације задужења у Централном регистру кредита од стране финансијских организација и предају документације или података о кредиту. Подносиоцима су након разматрања дати образложени одговори у вези са правима и обавезама.

## 2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 30.06.2020. године у Омбудсман је запримљено 70 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 четири упита правних лица 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 заштите здравља, од проглашења ванредне ситуације односно ванредног стања у Републици, у Омбудсману се привремено не врши непосредни пријем и рад са корисницима. У том погледу, корисници су се преусмјерили на коришћење директних електронских канала, тј. достављање поднесака и постављање упита у највећем дијелу путем електронске и редовне поште, као и на позивање телефоном.

### **Број питања по даваоцима финансијских услуга**

| <b>Даваоци финансијских услуга</b> | <b>Број питања и постотак</b> |
|------------------------------------|-------------------------------|
| Банке                              | 54 (77%)                      |
| Микрокредитне организације         | 14 (20%)                      |
| Даваоци лизинга                    | 0 (0%)                        |
| Штедно кредитне организације       | 0 (0%)                        |
| Остало                             | 2 (3%)                        |
| <b>УКУПНО</b>                      | <b>70 (100%)</b>              |

**Табела 2.**

Као и досадашњој пракси, извршење послова информисања и давања образложења о правима и обавезама корисника и давалаца финансијских услуга, у циљу правилнијег и потпунијег разумијевања одређених института, права и обавеза у различитим правним пословима и ситуацијама, као и ризика коришћења појединачних финансијских услуга, и даље представља значајан дио послова у раду овог организационог дијела. Потрено је истаћи околност да се у односу на исти период прошле године мањи број лица обратио 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, што има за посљедицу сметње и ограничавање корисника 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 наслѣдника преминулих корисника финансијских услуга, једнострану измјену услова коришћења финансијске услуге, на услове за одобравање кредита и блокаду рачуна корисника, спорна питања пријевремене отплате кредита, остваривање права на поврат средстава која су служила као средство обезбјеђења испуњења, рачунање рокова доспјелости, као и низ осталих, различитих питања која су настала у фактичким околностима. Од укупног броја обраћања корисника у вези са поступцима банака и микрокредитних организација, два су се односила на спорне односе код двије микрокредитне организације и једно о односима код једне банке, а који су у поступку стечаја, док су се 3 упита односила на спорне односе са субјектом којем је пренесено потраживање.

Након претходног изјашњавања банака о прихватљивости предложених мјера, Омбудсман за банкарски систем РС припремио је 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**

У фебруару 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 (IFC).

У реализацији Споразума о сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (IFC) и уз подршку ове организације, 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“ и “Шта требате знати прије закључивања уговора о осигурању?“ које су намијењене јавности и објављене и на интернет страници Агенције.

У оквиру истог споразума настављени су послови израде одређених дијелова садржаја на интернетској страници Агенције, а 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. исто тако, у Омбудсману су извршени припремни послови и израђен садржај за објављивање на интернет страници Агенције у дијелу “Најчешћа питања и одговори“ у сарадњи са Међународном финансијском корпорацијом (IFC).

У сарадњи са Градском управом Града Бања Лука, у службеним просторима Градске управе организована је дистрибуција материјала “Финансијаки производи и услуге - Шта требате знати?“ јавности.

У извјештајном периоду су припремљени и достављени анкетни одговори са подацима који се односе на Агенцију, као клијента, које је затражила Међународна финансијска корпорација (IFC) за потребе израде прегледа квалитета и потреба за услуге савјетовања које врши ова организација (“IFC 2020 Advisory Services Client Survey“).