

ИЗВЈЕШТАЈ

о раду Омбудсмана за банкарски систем Републике Српске за период 01.01. - 30.06.2021. 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 у Омбудсману предвиђени овим законом и другим законским и подзаконским прописима, извршавају се у оквирима постојећих кадровских, материјалних и административних претпоставки, а послове у Омбудсману обављају два извршиоца. Због примјене прописаних епидемиолошких мјера и у посматраном периоду извршавање послова је било организовано у измијењеним условима, чијим престанком је нормализована организација рада у Омбудсману и настављен непосредан рад са заинтересованим странкама. Рад се дијелом односио на она питања поводом којих су и у ранијим периодима настајали спорни односи корисника и давалаца финансијских услуга, док су примјена привремених мјера за банке и микрокредитне организације (даље: МКО) које је Агенција предвидјела ради ублажавања посљедица узрокованих пандемијом COVID-19, те повећано коришћење дигиталних канала у процесима извршавања трансакција, закључивања уговора и у комуникацији, утицали на настанак нових облика спорних односа и на сложеност поступака по приговорима корисника, посебно у питањима која нису или нису свеобухватно регулисана важећим прописима. 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 30.06.2021. године запримљено је више од 990 приговора корисника и 1650 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. – 30.06.2021. године, у организационој јединици Омбудсман запримљена су 54 приговора 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 значајан пораст броја запримљених приговора у односу на исти период претходне године. У току је рад по 31 приговору у различитим фазама поступка.

Од 65 окончаних поступака по приговорима и обавјештењима корисника, укључујући и 31 поступак који је покренут у току 2020. године, у посматраном извјештајном периоду:

31 основан приговор је позитивно ријешен за кориснике

5 приговора било је неосновано

23 приговора - дати су образложени одговори корисницима и правним лицима, са упутствима у вези са примјеном важећих материјалних и процесних прописа и неопходним даљим поступцима (2 приговора прослијеђена су на поступање Агенцији за банкарство Федерације Босне и Херцеговине).

5 приговора - одустанак подносиоца од приговора

1 приговор није прихваћен због неуредности поднеска.

Поводом 1 приговора одговарајућа информација о предмету спорног односа је достављена 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.

а) Број приговора по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	51 (78,5%)
Микрокредитне организације	14 (21,5%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	0 (0%)
УКУПНО	65 (100%)

б) Број приговора по врстама финансијских услуга

Врсте финансијских услуга	Број питања и постотак
Кредити	27 (42%)
Депозити	4 (6%)
Платни промет	21 (32%)
Електронски инструменти плаћања	5 (8%)
Остало	8 (12%)
УКУПНО	65 (100%)

а) Према подацима из претходне табеле, и у посматраном периоду највећи број приговора корисника се односио на **кредитне послове**. Забиљежено је повећање њиховог учешћа у укупном броју разматраних приговора у односу на исти период 2020. године.

Највећи дио приговора из ове групе се односио на следећа спорна питања: спорни износи 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, правилност евидентирања класификације задужења корисника у Централном регистру кредита од стране финансијских организација и, што је било и очекивано, начин спровођења привремених мјера за ублажавање економских посљедица које је узроковала пандемија COVID-19.

У поступцима који су вођени поводом осталих спорних односа у групи кредитних послова одређени број приговора се односио на спорна питања пријевремене отплате кредита, остваривање права испуниоца обавеза на предају или враћање средстава обезбјеђења испуњења, непоступање по приговору корисника или неадекватно информисање о условима финансијске услуге и правима и обавезама корисника, питања неправилности поступка спроведеног приликом одобравања кредита и друга појединачана питања. Као другачији тренд у односу на ранији период, треба

истаћи да, поред приговора који се односе на извршене промјене редовних каматних стопа и обрачун камата у току трајања уговорног односа, у овом периоду није било ни приговора због одбијања предаје документације или података о кредиту кориснику или лицима која лично обезбјеђују испуњење његових обавеза, 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 или дуговања корисника банкарских рачуна. У овим стварима је констатовано да спорни односи у значајној мјери настају због неправилног информисања или утврђивања чињеница од стране запослених у банкама који су у непосредној комуникацији са корисницима. Остали приговори имали су за предмет погрешно извршење или неизвршење платних трансакција по налозима корисника, износ накнада у вези са вођењем рачуна и извршавањем појединачних услуга у унутрашњем и међународном платном промету, правилност и посљедице евидентирања класификације задужења корисника рачуна у Централном регистру кредита, а један приговор се односио и на спорну ситуацију у вези са издавањем невалидне новчанице кориснику у банци. 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 питање одговорности банке за неодобрене преносе, спорне трансакције извршене злоупотребом ЕИП - а или везаних података и на спор поводом неправилности у раду апликације за електронско банкраство.

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 и једна информација о поступању банке у таквом предмету достављена је 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 насљедницима, правилности поступка продаје хартија од вриједности путем банке, као и питање незаконите исплате средстава са рачуна.

У посматраном периоду је запримљен 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, што представља наставак позитивног тренда када је ријеч о приговорима ових лица.

2.2. Упити и молбе корисника финансијских услуга

До 30.06.2021. године у Омбудсман је запримљено 69 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, на које су дати образложени одговори, упутства или мишљења. Због спровођења наложених мјера за заштиту здравља у Омбудсману је почетком маја отпочео непосредни пријем и рад са корисницима, а у цијелом претходном периоду трајања пандемије

корисници су се у великој мјери преузмјерили на коришћење директних електронских канала, тј. достављање поднесака и постављање упита путем електронске и редовне поште, као и на позивање телефоном.

Број питања по даваоцима финансијских услуга

Даваоци финансијских услуга	Број питања и постотак
Банке	52 (77%)
Микрокредитне организације	15 (20%)
Даваоци лизинга	0 (0%)
Штедно кредитне организације	0 (0%)
Остало	2 (3%)
УКУПНО	69 (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 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 посматраном периоду највећи број упита и молби 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 њихова ранија потраживања. Велики број питања се односио на: спорне обрачуне потраживања финансијских организација, права корисника, њихових садужника или јемаца (као извршеника или као исплатилаца) у извршном и парничном поступку, извршене спорне трансакције коришћењем ЕИП - а, висину накнада или провизија у платном промету, (не)исплату суме осигурања које је било средство обезбјеђења испуњења уговора, заплене по рачунима корисника супротно правилима извршног поступка, као и низ осталих, различитих питања која су настала у фактичким околностима. Због непрекинутог трајања пандемије, и даље се значајан број захтјева и упита односио на примјену привремених мјера за банке и МКО ради ублажавања економских посљедица узрокованих таквом ситуацијом.

Од укупног броја обраћања корисника у вези са поступцима банака и МКО, четири су се односила на спорне односе код једне банке и код једне микрокредитне организације који су у поступку стечаја, док су се 2 упита односила на спорне односе са субјектом којем је пренесено потраживање финансијске организације.

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

У дијелу послова које обавља, у оквиру радне групе за Поглавље 28 Омбудсман је извршио додијелене послове, под координацијом Министарства здравља и социјалне заштите, Министарства трговине и туризма и Министарства финансија у Влади Републике Српске, у фази оцјене приоритета за припрему и доношење прописа ради усклађивања са прописима Европске уније, у циљу израде одговарајућег Програма интегрисања 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. Настављени су послови израде одређених дијелова садржаја на интернетској страници Агенције, а који се односи на кориснике финансијских услуга, као и договор са Министарством трговине и туризма у Републике Српске 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“.

У извјештајном периоду су достављени 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)“.